

*La Loi visant à lutter contre la maltraitance : quels sont les enjeux  
quant au respect des droits de la personne ?*

Par Nancy Fournier  
Programme de maîtrise en droit et politiques de la santé

Essai présenté à Me Denise Boulet  
et soumis à la Faculté de droit de l'Université de Sherbrooke, Québec  
en vue de l'obtention du grade de Maître en droit.

14 mai 2018

© Nancy Fournier, 2018

## TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS .....	1
INTRODUCTION.....	4
CHAPITRE 1 : Mise en contexte.....	6
1.1    La situation démographique des personnes âgées au Québec .....	6
1.2    L’ampleur du phénomène de la maltraitance .....	8
1.2.1    La maltraitance : de quoi s’agit-il ?.....	8
1.2.2    Les facteurs de risques et de vulnérabilité .....	13
1.2.3    Les indices de la maltraitance .....	14
1.2.4    La prévalence .....	15
CHAPITRE 2 : Le cadre juridique.....	19
2.1    Code civil du Québec .....	19
2.2    Charte des droits et libertés de la personne .....	21
2.3    Loi sur les services de santé et les services sociaux.....	27
2.3.1    Le régime d’examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux.....	27
2.3.2    La déclaration des événements aux usagers .....	29
CHAPITRE 3 : La loi visant à lutter contre la maltraitance .....	30
3.1    Historique .....	30
3.2    Les personnes assujetties .....	33
3.2.1    La personne aînée.....	35
3.2.2    La notion de personne en situation de vulnérabilité.....	35
3.3    La notion de maltraitance .....	36
3.4    Les moyens d’action.....	37
3.4.1    La politique .....	38
a)    Le signalement en vertu de la politique (chapitre II de la Loi).....	41
3.4.2    L’entente-cadre nationale (chapitre III de la Loi) .....	42
a)    Le processus d’intervention .....	45

b) Le signalement en vertu d'un processus d'intervention - entente-cadre nationale (chapitre III de la Loi) .....	47
3.4.3 Le signalement obligatoire prévu à l'article 21 de la Loi (chapitre IV de la Loi) ...	49
3.4.4 Protection contre les mesures de représailles .....	52
3.4.5 Confidentialité et immunité de poursuite .....	53
CHAPITRE 4 : Les enjeux .....	54
4.1 Le signalement .....	55
4.1.1 Les modalités de mise en œuvre du signalement .....	59
4.1.2 Confidentialité et protection contre les représailles .....	59
4.1.3 Les infractions pénales pour défaut de signaler .....	61
4.1.4 Le signalement obligatoire prévu à l'article 21 de la Loi (chapitre IV) .....	61
4.2 Le secret professionnel .....	68
4.2.1 Le droit au secret professionnel et l'obligation légale de le protéger .....	68
4.2.2 La levée du secret professionnel : une exception .....	70
4.2.3 La levée du secret professionnel : quoi communiquer et à qui ? .....	72
4.3 Les limites et les forces de la Loi .....	73
4.3.1 Les personnes assujetties .....	74
4.3.1.1 La personne aînée au sens de la Loi .....	74
4.3.1.2 La personne en situation de vulnérabilité .....	75
4.3.2 La notion de maltraitance prévue à la Loi .....	79
4.3.2.1 La définition .....	79
4.3.2.2 La relation de confiance : une des dimensions de la définition .....	80
4.3.2.3 La maltraitance organisationnelle : un des types de maltraitance .....	80
4.3.3 Le rôle du Commissaire .....	84
4.3.4 Le processus d'intervention .....	88
4.3.5 L'intégration de la Loi avec les autres mécanismes de surveillance et recours .....	89
CONCLUSION .....	91
BIBLIOGRAPHIE .....	95

## AVANT-PROPOS

Le vieillissement est l'un des grands sujets d'intérêts et d'actualités aussi bien au Québec qu'ailleurs dans le monde. Les nombreux écrits et études que ce soit sous l'angle juridique, sociologique ou clinique ont grandement contribué à l'avancement des connaissances sur le sujet. Avec l'accroissement graduel de l'espérance de vie, le concept d'un vieillissement actif<sup>1</sup> et en santé<sup>2</sup> est de plus en plus mis de l'avant. Nous pensons par exemple à l'implication citoyenne des aînés, à la solidarité intergénérationnelle, aux municipalités amies des aînés<sup>3</sup>, etc. Cependant, le phénomène de vieillissement amène aussi des défis qui requièrent de faire des choix notamment quant aux politiques publiques et à l'organisation des soins et des services. Selon l'OMS, nous devons organiser les systèmes de santé « *autour des besoins et des préférences des personnes âgées, [les concevoir] de manière à renforcer les capacités intrinsèques des aînés et [les intégrer] par-delà les contextes et les prestataires de soins.* »<sup>4</sup>

Le Gouvernement du Québec a d'ailleurs mis en place certains programmes<sup>5</sup> ou politiques<sup>6</sup> en ce sens. Il y a différentes actions qui ont été mises de l'avant visant l'amélioration de la santé des personnes vieillissantes, une meilleure adéquation entre les services et leurs besoins ou encore une meilleure implication des personnes aînées au sein de notre société. Toutefois, nous ne pouvons passer sous silence le phénomène majeur qui affecte les personnes les plus vulnérables de notre société, dont certaines personnes aînées, qui se nomme la maltraitance.

<sup>1</sup> Organisation mondiale de la Santé (OMS) « Vieillir en restant actif. Cadre d'orientation », 2002, 59 pages. En ligne : <<http://www.who.int/iris/handle/10665/67758>> [consulté le 13 janvier 2018].

<sup>2</sup> Philippe Mercure, « Quel est le secret des « super-aînés ? », La presse, Édition du 28 septembre 2017, en ligne : <[http://plus.lapresse.ca/screens/4f8e8f49-a095-42b7-a81f-0e68ef3d740a%7C\\_0.html](http://plus.lapresse.ca/screens/4f8e8f49-a095-42b7-a81f-0e68ef3d740a%7C_0.html)> [consulté le 13 janvier 2018].

<sup>3</sup> Organisation mondiale de la santé, « Programmes et projets - Réseau mondial OMS des villes et des communautés amies des aînés », en ligne : <[http://www.who.int/ageing/projects/age\\_friendly\\_cities\\_network/fr/](http://www.who.int/ageing/projects/age_friendly_cities_network/fr/)> [consulté le 13 janvier 2018].

<sup>4</sup> Organisation mondiale de la santé, « Thèmes de santé - Vieillissement », en ligne : <<http://www.who.int/fr/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health>> [consulté le 28 avril 2018].

<sup>5</sup> Ministère de la Famille, « Qu'est-ce qu'une municipalité amie des aînés? », en ligne : <<https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/aines/mada/Pages/index.aspx>> [consulté le 13 janvier 2018]; Ministère de la santé et des services sociaux, *Orientations ministérielles sur les services offerts aux personnes âgées en perte d'autonomie*, Gouvernement du Québec, février 2001, en ligne : <<http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2000/00-702.pdf>> [consulté le 13 janvier 2018]; Ministère de la santé et des services sociaux, *Un défi de solidarité, les services aux aînés en perte d'autonomie – Plan d'action 2005-2010*, Gouvernement du Québec, 2005, en ligne : <<http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2005/05-830-01.pdf>> [consulté le 22 juin 2017].

<sup>6</sup> Ministère de la Santé et des Services sociaux, *Chez soi : le premier choix. La Politique de soutien à domicile*, Gouvernement du Québec, 2003, en ligne : <<http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2002/02-704-01.pdf>> [consulté le 13 janvier 2018]; Ministère de la famille et des aînés, *Politique et plan d'action - Vieillir et vivre ensemble chez soi, dans sa communauté, au Québec*, Gouvernement du Québec, 2012, en ligne : <<https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/politique-vieillir-et-vivre-ensemble.pdf>> [consulté le 31 août 2017].

Malheureusement, ce phénomène n'est pas un mythe, mais une problématique bien réelle à l'endroit de laquelle le Gouvernement du Québec se penche depuis quelques années par la mise en place de différentes stratégies et plus récemment par l'adoption et la mise en vigueur de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*<sup>7</sup>.

En regard des services de santé et des services sociaux offerts par le réseau, nous croyons essentiel de rappeler l'objet de la *Loi sur les services de santé et des services sociaux*<sup>8</sup> qui est « [...] le maintien et l'amélioration de la capacité physique, psychique et sociale des personnes d'agir dans leur milieu et d'accomplir les rôles qu'elles entendent assumer d'une manière acceptable pour elles-mêmes et pour les groupes dont elles font partie. »<sup>9</sup>

Il importe également de rappeler les lignes directrices guidant la gestion et la prestation de ces soins et services qui sont notamment :

« 1° la raison d'être des services est la personne qui les requiert;

2° le respect de l'usager et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes posés à son endroit;

3° l'usager doit, dans toute intervention, être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité. »<sup>10</sup> (notre soulignement)

Il est malheureux que, comme société, nous en soyons rendus à devoir adresser un enjeu comme la maltraitance faisant même en sorte que l'État se doive d'intervenir pour lutter contre cette problématique préoccupante de santé publique. Alors que ce phénomène se manifeste non seulement au sein de la communauté, mais également au sein du réseau de la santé et des services sociaux ou dans les centres d'hébergement privés, est-ce un indice de perte de sens de la mission première de ce réseau ? Avons-nous, comme société, oublié les valeurs fondamentales qui gouvernent nos relations et nos actions ? En effet, il est essentiel de rappeler qu'en vertu de la

---

<sup>7</sup> *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, RLRQ c L-6.3

<sup>8</sup> *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, RLRQ c S-4.2

<sup>9</sup> *Ibid.*, art. 1.

<sup>10</sup> *Ibid.*, art. 3.

*Charte des droits et libertés de la personne*<sup>11</sup>, toutes les personnes sont égales en valeur et en dignité et elles ont droit à une égale protection de la loi<sup>12</sup>.

Chacune des personnes composant notre société est individuellement responsable de sa propre santé, de son propre bien-être. Encore faut-il qu'elle ait la capacité et la volonté de se prendre en charge et les outils lui permettant de prendre les meilleures décisions à cet effet. Il va de soi que comme société, nous devons tout mettre en œuvre pour assurer la protection des personnes âgées qui en ont besoin sans faire preuve d'âgisme, sans infantiliser la personne, mais en ayant à l'esprit sa protection, dans le respect de son autonomie et de sa dignité.

Comment s'inscrira cette nouvelle *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*<sup>13</sup> avec les différents mécanismes de surveillance pour assurer la qualité des soins et des services déjà existants dans le réseau de la santé et des services sociaux ? Comment interagira-t-elle avec les autres recours légaux possibles pour certaines situations de maltraitance ou d'exploitation ?

Avec la nouvelle obligation de signalement prévue à cette Loi<sup>14</sup>, quels seront les impacts sur les acteurs concernés incluant la personne âgée elle-même ?

---

<sup>11</sup> RLRQ c C-12

<sup>12</sup> *Charte des droits et libertés de la personne*, RLRQ c C-12

<sup>13</sup> *Supra*, note 7.

<sup>14</sup> *Ibid.*

## INTRODUCTION

La population mondiale est vieillissante. D'après l'Organisation des Nations Unies (ONU), la proportion de personnes âgées (60 ans et plus) dans le monde devrait passer de 10 à 21 % de la population entre 2000 et 2050, soit près de 2 milliards en 2050<sup>15</sup>. Cette transformation démographique remarquable fera en sorte que, pour la première fois de l'histoire, il y aura alors dans le monde autant voire moins de jeunes que de personnes âgées<sup>16</sup>.

En regard du phénomène de la maltraitance, une personne âgée sur six aurait été victime de maltraitance au cours de l'année dernière, selon l'Organisation mondiale de la santé (OMS)<sup>17</sup>. Au Canada comme au Québec, on estime qu'entre 4 % et 7 % des personnes âgées vivant à domicile auraient déjà subi ou subiraient une ou plusieurs formes de maltraitance<sup>18</sup>. Ainsi, face à cet enjeu social et humain, différentes actions<sup>19</sup> ont été déployées que ce soit des mesures et des outils permettant de détecter les situations de maltraitance, des actions de prévention, de sensibilisation

---

<sup>15</sup> Assemblée mondiale sur le vieillissement, *Rapport de la deuxième Assemblée mondiale sur le vieillissement*, Madrid, 8-12 avril 2002. A/CONF.197/9, Nations Unies - New York, 2002, p. 5-6. [Rapport ONU, Madrid], en ligne : <[http://www.un.org/fr/documents/view\\_doc.asp?symbol=A/CONF.197/9](http://www.un.org/fr/documents/view_doc.asp?symbol=A/CONF.197/9)> [consulté le 19 juin 2017]; Organisation des Nations Unies (ONU), « Questions thématiques – Les personnes âgées », en ligne : <<http://www.un.org/fr/globalissues/ageing/index.shtml>> [consulté le 19 juin 2017].

<sup>16</sup> *Rapport ONU*, Madrid, *supra*, note 15, p. 6 et 71; *Ibid*, Site Internet de l'Organisation des Nations Unies (ONU).

<sup>17</sup> Yongjie Yon, Christopher R Mikton, Zachary D Gassoumis, Kathleen H Wilber, « Elder abuse prevalence in community settings: a systematic review and meta-analysis », (2017) *Lancet Glob Health* 5, e147–e156, en ligne : <[http://www.thelancet.com/pdfs/journals/langlo/PIIS2214-109X\(17\)30006-2.pdf](http://www.thelancet.com/pdfs/journals/langlo/PIIS2214-109X(17)30006-2.pdf)> [consulté le 24 mars 2018]; Organisation Mondiale de la santé (OMS), Communiqué de presse, 14 juin 2017, en ligne : <<http://www.who.int/fr/news-room/detail/14-06-2017-abuse-of-older-people-on-the-rise-1-in-6-affected>> [consulté le 28 avril 2018].

<sup>18</sup> Valérie Pottie Bunge et Daisy Locke, « La violence familiale au Canada : un profil statistique ». Statistique Canada, Centre canadien de la statistique juridique, 2000, p. 29-33, en ligne : <<http://www.statcan.gc.ca/pub/85-224-x/85-224-x2000000-fra.pdf>> [consulté le 20 juin 2017]; Ministère de la famille et des aînés, *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022*, Gouvernement du Québec, 2017, p. 20. [PAM 2017-2022], en ligne : <<https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/plan-action-maltraitance-2017-2022.pdf>> [consulté le 20 juin 2017]; Ministère de la Famille et des Aînés, *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015*, Gouvernement du Québec, 2010, pages 23-24. [PAM 2010-2015], en ligne : <<https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/Plan-action-maltraitance-2010-2015.pdf>> [consulté le 20 juin 2017].

<sup>19</sup> Voir par exemple : Ministère de la Santé et des Services sociaux, *Un défi de solidarité, les services aux aînés en perte d'autonomie – Plan d'action 2005-2010*, Québec, Publications du Québec, 2005 [Les services aux aînés en perte d'autonomie]; PAM 2010-2015, *supra*, note 18; Ministère de la Famille, *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées: partenaires multisectoriels*, 2e édition, Québec, Publications du Québec, 2016. [Guide de référence 2016], en ligne : <<http://collections.banq.qc.ca/ark:/52327/2689058>> [consulté le 20 juin 2017]; Ministère de la Santé et des Services sociaux, *Orientations ministérielles relatives à l'utilisation exceptionnelle des mesures de contrôle : contention, isolement et substances chimiques*, Québec, Publications du Québec, 2002, en ligne : <<http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2002/02-812-02.pdf>> [consulté le 20 juin 2017]; *Supra*, note 8, art. 118.1.

et de la formation. Après quelques tentatives législatives infructueuses<sup>20</sup>, le Québec a décidé d'aller de l'avant en adoptant le 30 mai 2017, la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité*<sup>21</sup> (ci-après appelée la « Loi » ou le cas échéant, la « Loi visant à lutter contre la maltraitance ») qui réfère d'ailleurs, aux phénomènes du vieillissement et de la maltraitance en ces termes :

« [...] *CONSIDÉRANT* que le Québec est l'une des sociétés où le vieillissement de la population est le plus marqué dans le monde et que certains aînés sont des personnes en situation de vulnérabilité;

*CONSIDÉRANT* que la maltraitance est inacceptable et que l'État estime qu'il est essentiel d'intervenir pour renforcer les mesures existantes afin de lutter contre la maltraitance envers ces personnes, dans le respect de leur intérêt et de leur autonomie »<sup>22</sup>.

Le présent essai s'inscrit donc dans cette mouvance et portera sur cette Loi dont sa portée, les mesures et les processus qu'elle met en place dont le signalement obligatoire d'une situation de maltraitance.

Dans le premier chapitre, nous ferons une mise en contexte par rapport à la situation démographique des personnes âgées au Québec : qui sont-elles ? Où vivent-elles ? Ensuite, nous exposerons les données relatives à l'ampleur du phénomène de la maltraitance de même que les différentes formes qu'elle peut prendre chez les personnes âgées. Le deuxième chapitre traitera du cadre juridique entourant la personne âgée et la maltraitance incluant la notion d'exploitation prévue dans la Charte des droits et libertés de la personne, qui constitue une notion apparentée à celle de la maltraitance. Le chapitre trois portera sur la nouvelle Loi avec un bref historique de faits saillants s'étant produits au Québec et ayant précédé l'adoption et l'entrée en vigueur du Projet de loi no 115 (la Loi actuelle). Nous y aborderons également les défis qu'apportent certaines définitions se trouvant au cœur de cette nouvelle Loi comme la notion de personne en

---

<sup>20</sup> Projet de loi n° 191 : Québec, Assemblée nationale du Québec, *Journal des débats*, 35e législature, 1re session, (29 novembre 1994 au 13 mars 1996), 22 juin 1995 - Vol. 34 N° 69, en ligne : <<http://www.assnat.qc.ca/fr/travaux-parlementaires/assemblee-nationale/35-1/journal-debats/19950622/6559.html#950622059>> [consulté le 15 avril 2018]; Projet de loi n° 399 : Québec, Assemblée nationale, *Journal des débats*, 40e législature, 1re session (30 octobre 2012 au 5 mars 2014), 10 octobre 2013 - Vol. 43 N° 80, en ligne : <<http://www.assnat.qc.ca/fr/travaux-parlementaires/projets-loi/projet-loi-399-40-1.html>> [consulté le 6 octobre 2017].

<sup>21</sup> *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, RLRQ c L-6.3 [*Loi visant à lutter contre la maltraitance*].

<sup>22</sup> *Ibid.*



situation de vulnérabilité et celle de maltraitance qui y sont expressément définies. Nous y traiterons également de certaines de ses forces.

## CHAPITRE 1 : MISE EN CONTEXTE

### 1.1 La situation démographique des personnes âgées au Québec

En 2011, le Québec assistait pour la première fois à une modification de la pyramide des âges avec une proportion plus importante de personnes âgées de 65 ans et plus (15,7 %) que celle des moins de 15 ans (15,4 %)<sup>23</sup>. Ce vieillissement de la population s'explique principalement par un faible taux de natalité et une augmentation de l'espérance de vie<sup>24</sup>. Selon les données du recensement de 2016, sur un total de 8 164 360 habitants, le Québec compte 1 495 190 personnes âgées de 65 ans et plus (18,3 %) dont 188 685 sont âgées de 85 ans et plus<sup>25</sup>. Peut-on donc encore aujourd'hui parler d'une personne aînée lorsque cette personne est âgée de 65 ans ? En effet, l'espérance de vie n'est plus celle que nous avions dans les années 70 (H : 69.3 ans; F : 76.8 ans)<sup>26</sup>. Il existe maintenant un écart générationnel entre les personnes de 65 ans et celles de 85 ans et plus dont les centenaires qui sont davantage à risque de souffrir d'une maladie limitant leurs capacités physiques ou cognitives. Outre l'âge et les caractéristiques individuelles (facteurs biologiques ou génétiques, habitudes de vie, etc.), différents déterminants sociaux de la santé<sup>27</sup> influencent l'état de santé des personnes âgées et par le fait même leurs besoins<sup>28</sup>.

<sup>23</sup> Ministère de la famille, « Les personnes âgées de 65 ans ou plus : données populationnelles », en ligne : <<https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/aines/chiffres-aines/Pages/personnes-agees-65-plus-donnees.aspx>> [consulté le 22 septembre 2017]; Institut national de santé publique (INSPQ), « le vieillissement au Québec », en ligne : <<https://www.inspq.qc.ca/le-vieillissement-au-quebec>> [consulté le 22 septembre 2017].

<sup>24</sup> Gouvernement du Québec, Banque de données des statistiques officielles sur le Québec, « Vieillissement: réalités sociales, économiques et de santé », en ligne :

<<http://www.bdso.gouv.qc.ca/docs-ken/vitrine/vieillissement/index.html>> [consulté le 22 septembre 2017].

<sup>25</sup> Statistique Canada, *Âge et sexe – Faits saillants en tableaux, Population selon les grands groupes d'âge et le sexe, pour les deux sexes*, Québec, selon la Classification des secteurs statistiques, Recensement de 2016. En ligne : <<http://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2016/dp-pd/hlt-fst/as/Tableau.cfm?Lang=F&T=21>> [consulté le 22 septembre 2017]. Voir également : Institut de la statistique du Québec, *Démographie - Le bilan démographique du Québec*, Édition 2017, Gouvernement du Québec, décembre 2017, en ligne :

<[www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/population-demographie/bilan2017.pdf](http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/population-demographie/bilan2017.pdf)> [consulté le 31 mars 2018].

<sup>26</sup> Institut de la statistique du Québec, *Espérance de vie à la naissance et à 65 ans selon le sexe*, Québec, 1975-1977 à 2016, 28 février 2018, en ligne : <<http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/population-demographie/deces-mortalite/4p1.htm>> [consulté le 31 mars 2018].

<sup>27</sup> Juha Mikkonen et Dennis Raphael, *Déterminants sociaux de la santé : les réalités canadiennes*, Toronto, Université York, École de gestion et de politique de la santé, 2011, en ligne : <[http://www.thecanadianfacts.org/Les\\_realites\\_canadiennes.pdf](http://www.thecanadianfacts.org/Les_realites_canadiennes.pdf)> [consulté le 22 septembre 2017].

<sup>28</sup> Chantal Lefebvre, Institut national de la santé publique du Québec (INSPQ), 2003, en ligne :

Le Gouvernement du Québec référerait d'ailleurs en 2001 aux « personnes âgées » et à celles « très âgées »<sup>29</sup>. Alors que l'Institut de la statistique du Québec réfère pour sa part aux « jeunes » personnes âgées pour les personnes de 65 ans à 74 ans<sup>30</sup>.

Avec l'amélioration de l'espérance de vie, les proportions des personnes âgées de 85 ans et plus avec des incapacités modérées à graves atteignent 59 %<sup>31</sup>. Par ailleurs, 87 % des personnes âgées de 75 ans et plus mentionnent avoir au moins un problème de santé de longue durée<sup>32</sup>.

Il est intéressant de noter, qu'au Québec, les personnes âgées de 65 ans ou plus vivent pour la grande majorité, soit 89,5 % d'entre elles, dans un ménage ou un logement privé<sup>33</sup>. En 2003-2004, 19,4 % d'entre elles recevaient des services de santé ou de services sociaux (dans la communauté, CHSLD privé ou public, ressources intermédiaires)<sup>34</sup>.

Au 31 mars 2015, parmi les 36 496 personnes hébergées au sein des 447 CHSLD du Québec<sup>35</sup>, 13,6 % d'entre elles étaient âgées de 65 ans à 74 ans et 76,8 % de 75 ans et plus<sup>36</sup>. Lorsque ces personnes résident en hébergement de longue durée, c'est parce qu'elles ne sont plus

---

<[https://www.inspq.qc.ca/pdf/publications/180\\_PortraitSantePersonnesAgees.pdf](https://www.inspq.qc.ca/pdf/publications/180_PortraitSantePersonnesAgees.pdf)> [consulté le 22 juin 2017].

<sup>29</sup> Ministère de la Santé et des Services sociaux, *Orientations ministérielles sur les services offerts aux personnes âgées en perte d'autonomie*, Québec, Publications du Québec, février 2001, p. 5 et 16, en ligne :

<<http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2000/00-702.pdf>> [consulté le 22 juin 2017].

<sup>30</sup> *Supra*, note 28, p. 2.

<sup>31</sup> Institut de la statistique du Québec, *Enquête québécoise sur les limitations d'activités, les maladies chroniques et le vieillissement 2010-2011 - Méthodologie et description de la population visée*, Volume 1, Québec, Publications du Québec, mars 2013, p. 42-44, en ligne :

<<http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/sante/services/incapacites/limitations-maladies-chroniques-metho.pdf>> [consulté le 22 juin 2017]. Cette enquête a permis de documenter 10 types d'incapacité soit celles liées à l'audition, la vision, la parole, la mobilité, l'agilité, l'apprentissage, la mémoire, une déficience intellectuelle/TED, ou une incapacité psychologique ou indéterminée (Voir, la p. 35).

<sup>32</sup> *Ibid.*, p. 45. L'enquête portait sur « cinq types de problèmes de santé chroniques, soit l'arthrite et le rhumatisme, le diabète, la bronchite chronique et les maladies pulmonaires obstructives chroniques (MPOC), l'hypertension et les maladies cardiaques ». (Voir, les p. 44 et suiv.)

<sup>33</sup> Ministère de la famille, *Modalités de vie, d'habitation et de transport*, en ligne :

<<https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/aines/chiffres-aines/Pages/modalites-vie-habitation-transport.aspx>> [consulté le 31 mars 2018]; *Supra*, note 28, p. 4. Pour le Canada, voir : Statistiques Canada, *Recensement en bref, La situation des personnes âgées dans les ménages*, 2011, p. 1 et 14, en ligne : <[http://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2011/as-sa/98-312-x/98-312-x2011003\\_4-fra.pdf](http://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2011/as-sa/98-312-x/98-312-x2011003_4-fra.pdf)> [consulté le 22 septembre].

<sup>34</sup> *Les services aux aînés en perte d'autonomie*, *supra*, note 19, p. 22.

<sup>35</sup> La Commission de la santé et des services sociaux, *Les conditions de vie des adultes hébergés en centre d'hébergement et de soins de longue durée – Observations, conclusions et recommandations*, Direction des travaux parlementaires de l'Assemblée nationale du Québec, juin 2016, p. 1.

<sup>36</sup> *Ibid.*, p. 2.

suffisamment autonomes pour demeurer à domicile, en résidence privée pour aînées ou en ressource intermédiaire ou en ressource de type familial.

Ce centre d'hébergement constitue alors le nouveau milieu de vie, le domicile au sein duquel ces personnes poursuivront leur parcours de vie<sup>37</sup>. De plus, le nombre de personnes ayant besoin de ces services est en perpétuelle croissance considérant l'augmentation du nombre de personnes âgées de 65 ans et plus au sein de la population<sup>38</sup>. La croissance du nombre de personnes vieillissantes additionnée à l'augmentation de l'espérance de vie amène une hausse du nombre d'adultes représenté par le curateur public ou par le biais d'un régime de protection privé ou d'un mandat homologué<sup>39</sup>.

## 1.2 L'ampleur du phénomène de la maltraitance

### 1.2.1 La maltraitance : de quoi s'agit-il ?

Le terme maltraitance et le phénomène ne sont pas définis de manière uniforme dans les lois ou dans la littérature<sup>40</sup>. Cette absence d'harmonisation des termes utilisés pour définir ce phénomène au Canada ou ailleurs dans le monde amène en soi une difficulté<sup>41</sup>.

---

<sup>37</sup> Ministère de la santé et des services sociaux, *Un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en CHSLD – Orientations Ministérielles*, Québec, Publications du Québec, octobre 2003, avant-propos et p. 5-6, en ligne : <<http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2003/03-830-01.pdf>> [consulté le 2 novembre 2017].

<sup>38</sup> Pour le nombre de places en ressources d'hébergement disponibles au 31 mars 2011, voir : Vérificateur Général du Québec, *Rapport pour l'année 2012-2013 - Personnes âgées en perte d'autonomie Services d'hébergement, Vérification de l'optimisation des ressources*, Printemps 2012, p. 6 et 46 (annexe 2), en ligne : <[http://www.vgq.gouv.qc.ca/fr/fr\\_publications/fr\\_rapport-annuel/fr\\_2012-2013-VOR/fr\\_Rapport2012-2013-VOR-Chap04.pdf](http://www.vgq.gouv.qc.ca/fr/fr_publications/fr_rapport-annuel/fr_2012-2013-VOR/fr_Rapport2012-2013-VOR-Chap04.pdf)> [consulté le 4 février 2018].

<sup>39</sup> Curateur public du Québec, *Rapport annuel de gestion 2015-2016*, Québec, Publications du Québec, 2016, p. 18, en ligne : <<https://www.curateur.gouv.qc.ca/cura/publications/rapport-annuel-2015-2016.pdf>> [consulté le 8 octobre 2017].

<sup>40</sup> Par exemple au Nouveau-Brunswick, on réfère à un adulte maltraité ou négligé de même qu'au terme violence : *Loi sur les services à la famille*, Ch. F-2.2, art. 34 à 42; Service public d'éducation et d'information juridiques du Nouveau-Brunswick, *Prévenir la violence et la négligence à l'égard des personnes âgées*, Fredericton, SPEIJ-NB, mai 2009, en ligne :

<[http://www.legal-info-legale.nb.ca/fr/index.php?page=preventing\\_abuse\\_and\\_neglect\\_of\\_seniors](http://www.legal-info-legale.nb.ca/fr/index.php?page=preventing_abuse_and_neglect_of_seniors)> [consulté le 25 avril 2017]; Au Canada, on utilise le terme générique violence familiale qui inclut celui de maltraitance des aînés. Voir le site Internet du Ministère de la justice, Gouvernement du Canada, en ligne : <<http://canada.justice.gc.ca/fra/jp-cj/vf-fv/apropos-about.html>> [consulté le 2 novembre 2017]; on utilise aussi le terme « mauvais traitement », voir : Site Internet du gouvernement du Canada, vieillissement et aînés, *Mauvais traitements envers les aînés*, 6 juin 2011 (date de modification), en ligne : <<https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/promotion-sante/vieillessement-aines/mauvais-traitements-envers-aines.html>> [consulté le 3 août 2017].

<sup>41</sup> Y. Yon et al, *supra*, note 17, p. e147.

En 2002, l'OMS a émis une définition :

*« Il y a maltraitance quand un geste singulier ou répétitif, ou une absence d'action appropriée, se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance, et que cela cause du tort ou de la détresse chez une personne âgée. Cela peut prendre de multiples formes : physique, psychologique/émotionnel, sexuel, financier ou refléter des formes intentionnelles ou non de négligence. »<sup>42</sup>*

Dans son *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015*<sup>43</sup>, le gouvernement du Québec s'est inspiré de la définition retenue par l'OMS. Celle-ci a, par la suite, été revue par un comité de pratique de pointe<sup>44</sup>.

Au Québec, la Loi entrée en vigueur le 30 mai 2017 est venu définir ce terme comme suit :

*« Un geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action appropriée qui se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance et qui cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse à une personne ».<sup>45</sup>*

Au-delà de cette définition, la Loi ne précise pas davantage ce qu'est la maltraitance. Selon la littérature scientifique, la maltraitance se présente sous deux formes, soit la violence<sup>46</sup> ou la négligence<sup>47</sup>. De plus, il existe sept différents types de maltraitance<sup>48</sup> qui peuvent prendre l'une

<sup>42</sup> Traduction libre de la définition de l'OMS tirée de : Marie Beaulieu et Marie Crevier, « Contrer la maltraitance et promouvoir la bientraitance des personnes âgées. Regard analytique sur les politiques publiques au Québec », (2010/2) *Gérontologie et société* 33-133, p. 73; World Health Organization, « The Toronto Declaration on the Global Prevention of Elder Abuse », 17 novembre 2002, en ligne :

<[http://www.who.int/ageing/projects/elder\\_abuse/alc\\_toronto\\_declaration\\_en.pdf](http://www.who.int/ageing/projects/elder_abuse/alc_toronto_declaration_en.pdf)> [consulté le 3 août 2017]; Site internet de l'OMS, *Maltraitance des personnes âgées*, janvier 2018, en ligne : <<http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs357/fr/>> [consulté le 24 mars 2018].

<sup>43</sup> *PAM 2010-2015*, *supra*, note 18, p. 17.

<sup>44</sup> Voir le site Internet du Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale (CREGÉS), en ligne : <[www.creges.ca/soutien-clinique-contrer-la-maltraitance-envers-les-personnes-aines/](http://www.creges.ca/soutien-clinique-contrer-la-maltraitance-envers-les-personnes-aines/)> et les outils développés> [consulté le 17 novembre 2017].

<sup>45</sup> *Loi visant à lutter contre la maltraitance*, *supra*, note 21, art. 2 (3).

<sup>46</sup> « *Malmener une personne âgée ou la faire agir contre sa volonté, en employant la force et/ou l'intimidation* ». Source : *Terminologie sur la maltraitance envers les personnes âgées*, Pratique de pointe pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal; Ligne Aide Abus Aînés; Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées; Ministère de la Famille, Secrétariat aux Aînés, Gouvernement du Québec, 2017 (Version du 19 septembre 2017), en ligne : <<https://www.creges.ca/wp-content/uploads/2017/10/Terminologie-sur-la-maltraitance-envers-les-personnes-a%C3%A9es-Version-du-19-sept-2017.pdf>> [consulté le 17 novembre 2017]. [Terminologie sur la maltraitance]

<sup>47</sup> « *Ne pas se soucier de la personne âgée, notamment par une absence d'action appropriée afin de répondre à ses besoins* ». Source : *Ibid.*

<sup>48</sup> *Ibid.*, *Guide de référence 2016*, *supra*, note 19, Tableau 2 - Terminologie sur la maltraitance envers les personnes âgées, p. 14; Voir également, le site Internet du Ministère de la famille, en ligne :

<[https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/aines/lutte\\_contre\\_maltraitance/types-maltraitance/Pages/index.aspx](https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/aines/lutte_contre_maltraitance/types-maltraitance/Pages/index.aspx)> [consulté le 2 novembre 2017].

ou l'autre de ces deux formes<sup>49</sup>. Ces sept types de maltraitance sont la maltraitance psychologique, la maltraitance physique, la maltraitance sexuelle, la maltraitance matérielle ou financière<sup>50</sup>, la maltraitance organisationnelle de même que la violation des droits. Enfin, dans certaines circonstances, l'âgisme<sup>51</sup> est aussi un type de maltraitance.

Au Québec, selon les données recensées en lien avec les appels reçus depuis janvier 2017 par le biais du service Ligne Aide Abus Aînés<sup>52</sup>, les principaux types de maltraitance rapportés sont la

<sup>49</sup> PAM 2017-2022, *supra*, note 18, p. 16.

<sup>50</sup> Pour en savoir davantage au sujet de la maltraitance financière, voir : Raymonde Crête et Marie-Hélène Dufour, « L'exploitation financière des personnes âgées : une mise en contexte », (2016) *Revue générale de droit* 46, p. 13–49, en ligne : <<https://www.erudit.org/fr/revues/rgd/2016-v46-rgd02465/1036159ar.pdf>>; Marie-Hélène Dufour, « Définitions et manifestations du phénomène de l'exploitation financière des personnes âgées », (2014) *Revue générale de droit* 442, p. 235–304, [M.-H. Dufour, *Définitions et manifestations du phénomène de l'exploitation financière*], en ligne : <<https://www.erudit.org/fr/revues/rgd/2014-v44-n2-rgd01665/1028137ar.pdf>>.

<sup>51</sup> « *Discrimination en raison de l'âge, par des attitudes hostiles ou négatives, des gestes préjudiciables ou de l'exclusion sociale.* » Sources: *Terminologie sur la maltraitance*, *supra*, note 46 et PAM 2017-2022, *supra*, note 18, p. 20. Voir également Ministère de la famille, « Types de maltraitance », en ligne :

<[https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/aines/lutte\\_contre\\_maltraitance/types-maltraitance/Pages/index.aspx](https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/aines/lutte_contre_maltraitance/types-maltraitance/Pages/index.aspx)> [consulté le 2 novembre 2017]. Au sujet de l'âgisme et la maltraitance, voir les textes suivants : Marie Beaulieu et Marie Crevier, « Quand l'âgisme mène à considérer les personnes âgées comme étant vulnérables et sujettes à maltraitance », (2013) *Vie et vieillissement* 11-1, p. 5-11 ; Lucio Bizzini et Charles-Henri Rapin, « L'âgisme. Une forme de discrimination qui porte préjudice aux personnes âgées et prépare le terrain de la négligence et de la violence », (2007) *Gérontologie et société* 123, p. 263-278.

L'âge fait également partie des motifs de discrimination interdits prévus à la *Charte des droits et libertés de la personne*, RLRQ c C-12, article 10. Voir à ce sujet un avis faisant suite à une plainte alléguant que la *Loi sur la recherche des causes et des circonstances des décès*, RLRQ c R-0.2 est discriminatoire à l'égard des personnes âgées. Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, Avis sur l'application de la Loi sur la recherche des causes et des circonstances de décès dans les établissements, ressources et résidences pour personnes âgées, Me Claire Bernard, conseillère juridique. Direction de la recherche, de l'éducation-coopération et des communications, décembre 2010, en ligne :

<[http://www.cdpedj.qc.ca/Publications/A\\_Bernard\\_Circonstances\\_deces\\_residences\\_PA\\_2\\_120\\_13\\_39\\_20.pdf](http://www.cdpedj.qc.ca/Publications/A_Bernard_Circonstances_deces_residences_PA_2_120_13_39_20.pdf)>.

[consulté le 20 novembre 2017]. Quoique cet avis soit antérieur à l'entrée en vigueur de la Loi visant à lutter contre la maltraitance, la notion de maltraitance y est abordée. La Commission émet des recommandations dont l'une d'elles est à l'effet de modifier la *Loi sur la recherche des causes et des circonstances des décès* afin d'y « inclure expressément la négligence dans la liste des circonstances visées par l'avis obligatoire » au coroner et « d'élargir aux CHSLD, aux ressources intermédiaires et aux résidences pour personnes âgées l'obligation d'aviser le coroner, tout en donnant à celui-ci le pouvoir de déterminer s'il y a lieu de faire une investigation dans ces cas. » (page 28 de l'avis). Le motif de négligence est depuis 2011 inclus à l'article 34 de la *Loi sur la recherche des causes et des circonstances des décès*, qui prévoit l'avis obligatoire au coroner. Toutefois, le terme négligence n'y est pas défini.

<sup>52</sup> Site Internet Aide Abus Aînés, en ligne : <<http://www.aideabusaines.ca/>> [consulté le 2 novembre 2017]; La Ligne Aide Abus Aînés (LAAA) fait partie des mesures mises en œuvre à la suite du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015 (PAM 2010-2015). LAAA existe depuis le 1er octobre 2010, dessert la province de Québec et offre des services d'écoute téléphonique et de référence spécialisée en matière de maltraitance envers les personnes âgées. Voir : Michèle Charpentier et Maryse Soulières, *Ligne téléphonique provinciale Aide Abus Aînés : analyse de l'implantation et de la pertinence clinique*, Rapport de recherche soumis au ministère de la Famille et des Aînés et au ministère de la Santé et Services sociaux, mars 2012, en ligne : <[http://chairevieillessement.uqam.ca/fichier/document/Rapport\\_de\\_recherche\\_LAAA\\_2012.pdf](http://chairevieillessement.uqam.ca/fichier/document/Rapport_de_recherche_LAAA_2012.pdf)> [consulté le 2 novembre 2017].

maltraitance financière et matérielle (35% des appels traités)<sup>53</sup> suivi de la maltraitance psychologique (près de 30% des appels traités)<sup>54</sup> et des situations de violations des droits (15% des appels traités)<sup>55</sup>. Les types de maltraitance physique, organisationnelle, sexuelle et l'âgisme représentaient 20% des appels traités<sup>56</sup>.

On peut également distinguer la maltraitance individuelle de la maltraitance organisationnelle<sup>57</sup> qui est définie comme suit :

*« Toute situation préjudiciable créée ou tolérée par les procédures d'organisations (privées, publiques ou communautaires) responsables d'offrir des soins ou des services de tous types, qui compromet l'exercice des droits et libertés des personnes ».*<sup>58</sup>

Ainsi, la maltraitance peut découler des attitudes et des comportements d'individus tels que le manque de politesse ou un excès de familiarité<sup>59</sup>. Elle peut également découler de politiques organisationnelles de même qu'à l'absence de règles claires ou dans la façon dont les services sont organisés et offerts<sup>60</sup>. La maltraitance, qu'elle soit attribuable à des causes personnelles ou à des procédures et pratiques des organisations, peut s'observer dans tout milieu incluant les milieux d'hébergement<sup>61</sup>.

Pour la personne âgée qui subit de la maltraitance, les conséquences peuvent prendre de multiples formes dont entraîner la perte et/ou la violation de droits tout comme d'autres types de

<sup>53</sup> Site Internet Aide Abus Aînés, Communiqué du 29 septembre 2017, en ligne : <<http://www.aideabusaines.ca/>> [consulté le 2 novembre 2017]; Aide abus aînés, « Mémoire de la Ligne Aide Abus Aînés, présenté dans le cadre de la consultation sur la Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2017-2022 », 16 mai 2016, p. 13. [LAAA, « Mémoire 2016 »], en ligne : <<http://www.aideabusaines.ca/wp-content/uploads/2016/09/M%C3%A9moire-Ligne-AAA-Consultation-PAM-2017-2022-FINAL-16mai2016.pdf>> [consulté le 10 février 2018].

<sup>54</sup> Site Internet Aide Abus Aînés, Communiqué du 29 septembre 2017, en ligne : <<http://www.aideabusaines.ca/>> [consulté le 2 novembre 2017].

<sup>55</sup> Site Internet Aide Abus Aînés, en ligne : <<http://www.aideabusaines.ca/>> [consulté le 2 novembre 2017].

<sup>56</sup> *Supra*, note 54.

<sup>57</sup> Voir à ce sujet : Jean-Pierre Ménard, « Projet de loi n°115 : Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne en situation de vulnérabilité », mémoire présenté à la Commission des relations avec les citoyens, 17 janvier 2017, p. 5 et suiv. [J.-P. Ménard, *Mémoire PL n° 115*].

<sup>58</sup> *Guide de référence 2016, supra*, note 19, p. 16 et 226; *Terminologie sur la maltraitance, supra*, note 46.

<sup>59</sup> Gouvernement du Québec. *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées*, 1<sup>ère</sup> édition, 2013, p. 154, en ligne : <<http://aines.centre-du-quebec.qc.ca/wp-content/uploads/2010/04/guide-contrer-maltraitance.pdf>> [consulté le 17 novembre 2017].

<sup>60</sup> Voir des exemples énoncés dans : Marie Beaulieu et Johannie Bergeron-Patenaude, *La maltraitance envers les aînés : changer le regard*, Québec, Les Presses de l'Université Laval, 2012, p. 8.

<sup>61</sup> *Ibid.*, p. 20; *Guide de référence 2016, supra*, note 19, p. 226 et 232.

conséquences<sup>62</sup>. En effet, celles-ci peuvent être de nature physique et bénignes (ecchymose, égratignure, etc.), mais également plus graves telles que des fractures pouvant laisser des dommages et des limitations permanentes<sup>63</sup>. Elles peuvent également être financières ou psychologiques et marquer lourdement la personne âgée<sup>64</sup>.

*« Les conséquences de la maltraitance peuvent être particulièrement graves chez les personnes âgées, leurs os étant plus fragiles et la convalescence durant plus longtemps. Même un traumatisme relativement bénin peut laisser des séquelles graves et définitives ».*<sup>65</sup>

Ces conséquences peuvent donc être temporaires ou, dans certaines circonstances, permanentes<sup>66</sup>. Elles peuvent notamment se traduire par de la peur, de la honte, amener une diminution de la qualité de vie<sup>67</sup> et aller jusqu'à contribuer au décès de la personne subissant de la maltraitance<sup>68</sup>. Elles nécessitent parfois des soins supplémentaires de base ou spécialisés qui peuvent requérir un séjour en centre hospitalier. En outre, les personnes âgées ayant subi de la maltraitance *« ont un risque de mourir deux fois plus élevé que les personnes âgées ne signalant pas de mauvais traitements »*<sup>69</sup> de même qu'un risque de mortalité précoce<sup>70</sup>.

Ces situations, lorsqu'elles se manifestent dans le cadre d'une prestation de soins ou de services, peuvent affecter la relation de confiance entre la personne âgée recevant ces soins incluant leurs proches, l'établissement et les membres du personnel qui y exercent leurs fonctions.

En ce qui concerne la maltraitance matérielle et financière, une personne âgée qui en est victime peut, non seulement être dépouillé de ses biens matériels ou de son argent, mais également subir

<sup>62</sup> OMS, *Rapport mondial sur la violence et la santé*, 2002, p. 140, en ligne :

<[http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/42545/1/9242545619\\_fre.pdf](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/42545/1/9242545619_fre.pdf)> [consulté le 2 novembre 2017].

<sup>63</sup> Site Internet de l'OMS, Maltraitance des personnes âgées, Aide-mémoire, Septembre 2016, en ligne : <<http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs357/fr/>> [consulté le 2 novembre 2017].

<sup>64</sup> *Guide de référence 2016*, *supra*, note 19, p. 20.

<sup>65</sup> Organisation mondiale de la santé, Maltraitance des personnes âgées, 2002, page 1, en ligne : <[http://www.who.int/violence\\_injury\\_prevention/violence/world\\_report/factsheets/en/elderabuse\\_fr.pdf?ua=1](http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/factsheets/en/elderabuse_fr.pdf?ua=1)> [consulté le 2 novembre 2017].

<sup>66</sup> *Guide de référence 2016*, *supra*, note 19, p. 19.

<sup>67</sup> *Ibid.*, p. 20; *Supra*, note 60, p. 47 et suiv.

<sup>68</sup> *PAM 2017-2022*, *supra*, note 18, p. 29; *Guide de référence 2016*, *supra*, note 19, p. 19.

<sup>69</sup> Site Internet de l'OMS, Maltraitance des personnes âgées, en ligne : <<http://www.who.int/fr/news-room/factsheets/detail/elder-abuse>> [consulté le 28 avril 2018].

<sup>70</sup> Beaulieu, M., Bédard, M. & Leboeuf, R. (2016). L'intimidation envers les personnes âgées : un problème social connexe à la maltraitance? *Service social*, 62(1), 38–56, p. 41 [Beaulieu, Bédard et Leboeuf, *L'intimidation*]; Baker, Margaret W., «Elder Mistreatment: Risk, Vulnerability, and Early Mortality », (2017) *Journal of the American Psychiatric Nurses Association* 12-6, p. 313-21, p. 314, 317 et 320.

des conséquences physiques ou psychologiques importantes. Elle se retrouvera ainsi dans une situation encore plus précaire, ce qui pourrait générer du stress et parfois même la mener au suicide<sup>71</sup>.

Il est donc prioritaire de mettre en place tous les moyens visant à prévenir et à lutter contre les situations de maltraitance envers les personnes âgées.

### 1.2.2 Les facteurs de risques et de vulnérabilité

Premièrement, les facteurs de risques de maltraitance se distinguent des facteurs de vulnérabilité du fait que les premiers sont plutôt liés à l'environnement<sup>72</sup> social et humain de la personne alors que les seconds sont reliés à cette personne<sup>73</sup>.

L'isolement social<sup>74</sup> de la personne âgée, une relation tendue ou un conflit avec l'aidant ou les proches, la cohabitation sont des facteurs de risques<sup>75</sup> pouvant « *accroître les possibilités de maltraitance.* »<sup>76</sup> En milieu d'hébergement, la culture de racisme ou d'âgisme, le manque de qualification du personnel, le taux de roulement, le ratio de résident/personnel, la charge de travail ou le climat de travail sont parmi les facteurs de risques qui favorisent la maltraitance<sup>77</sup>.

---

<sup>71</sup> R. Crête et M.-H. Dufour, *supra*, note 50, p. 24.

<sup>72</sup> M. Beaulieu et M. Crevier, *supra*, note 51; *PAM 2017-2022*, *supra*, note 18, p. 27 ; *PAM 2010-2015*, *supra*, note 18, p. 25. ; M.W. Baker, *supra*, note 70, p. 314-315.

<sup>73</sup> *Ibid.*, M. Beaulieu et M. Crevier; *Supra*, note 60, page 32; M.W. Baker, *supra*, note 70, p. 314-315.

<sup>74</sup> *PAM 2017-2022*, *supra*, note 18, p. 27; Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, L'exploitation des personnes âgées : vers un filet de protection resserré : rapport de consultation et recommandations, 2001, p. 30. [CDPDJ, *L'exploitation des personnes âgées*]. En ligne :

<[http://www.cdpdj.qc.ca/publications/exploitation\\_age\\_rapport.pdf](http://www.cdpdj.qc.ca/publications/exploitation_age_rapport.pdf)> [consulté le 13 juin 2017]; Marc-André Dowd, « L'exploitation des personnes âgées ou handicapées : où tracer les limites de l'intervention de l'État? », dans Service de la formation continue, Barreau du Québec, vol. 182, Pouvoirs publics et protection, Cowansville (Québec), Édition Yvon Blais, 2003, p. 62-63.

<sup>75</sup> *Guide de référence 2016*, *supra*, note 19, p. 17; *PAM 2017-2022*, *supra*, note 18, p. 27; *PAM 2010-2015*, *supra*, note 18, p. 25-26.

<sup>76</sup> *Supra*, note 69.

<sup>77</sup> Marie Beaulieu et Roxane Leboeuf. « La maltraitance envers les personnes âgées en milieu d'hébergement. État de situation sur sa prise en charge et mise en perspective d'une approche visant le signalement obligatoire. » Sommaire exécutif. Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées, 4 mai 2016, Tableau I, p. 4-5. [M. Beaulieu et R. Leboeuf, *Sommaire exécutif*], en ligne : <[http://maltraitancedesaines.com/images/Sommaire-Executif\\_final\\_4mai2016.pdf](http://maltraitancedesaines.com/images/Sommaire-Executif_final_4mai2016.pdf)> [consulté le 20 janvier 2018].



Les facteurs de vulnérabilité de la personne subissant de la maltraitance parmi les plus fréquents sont les suivants:

*« âge avancé; analphabétisme; caractéristiques personnelles pouvant prédisposer aux préjugés (odeurs, allure, etc.); comportements perturbateurs ou violents envers les personnes aidantes et soignantes (agressivité, réticence aux soins, errance)<sup>78</sup> [...]; dépendance aux substances (alcoolisme, toxicomanie, médication); dépendance envers autrui pour la gestion des affaires (budget, paiement des factures, finances); dépendance pour les soins de base (alimentation, hygiène, prise de médicaments, transfert, etc.); [...] ».*<sup>79</sup>

Du fait du vieillissement et/ou de la présence de facteurs de risques<sup>80</sup> ou de vulnérabilité, les personnes âgées ont davantage de difficulté à guérir et à se remettre des conséquences physiques ou psychologiques de la maltraitance<sup>81</sup>. De ce fait, elles peuvent conserver des séquelles ou de la méfiance. Ceci peut exacerber une réticence à demander de l'aide et contribuer à leur isolement, augmentant ainsi encore davantage leur vulnérabilité.

Soulignons enfin que bien qu'il existe des facteurs de vulnérabilité autant pour la personne subissant de la maltraitance que la personne maltraitante<sup>82</sup>, *« les connaissances actuelles ne montrent pas qu'il existe un profil type de la personne aînée maltraitée ni de la personne maltraitante. »*<sup>83</sup>

### 1.2.3 Les indices de la maltraitance

Le *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les aînés*<sup>84</sup> comporte un inventaire d'indices permettant de reconnaître une situation de maltraitance. En fonction du type de maltraitance, on y retrouve une série de *« [f]aits observables qui nécessitent une évaluation pour*

<sup>78</sup> *Supra*, note 60, page 31.

<sup>79</sup> *Guide de référence 2016*, *supra*, note 19, p. 17. Voir également : *PAM 2017-2022*, *supra*, note 18, p. 28; *PAM 2010-2015*, *supra*, note 18, p. 26 et suiv.; Conseil des aînés, Avis sur les abus exercés à l'égard des personnes aînées, Québec, septembre 1995., en ligne :

<[http://catalogue.iugm.qc.ca/GEIDFile/199509\\_av.PDF?Archive=195130291331&File=199509\\_av\\_PDF](http://catalogue.iugm.qc.ca/GEIDFile/199509_av.PDF?Archive=195130291331&File=199509_av_PDF)>

[consulté le 20 janvier 2018]. Voir : M. Beaulieu et R. Leboeuf, *Sommaire exécutif*, *supra*, note 77, Tableau 2, p. 5, pour les facteurs de vulnérabilité à la maltraitance en milieu d'hébergement.

<sup>80</sup> Le facteur de risques de l'âge se traduit dans plusieurs études par un âge de plus de 75 ans. Source : L. Bizzini et C.-H. Rapin *supra*, note 51, p. 272.

<sup>81</sup> *Rapport ONU*, Madrid, *supra*, note 15, p. 41-42.

<sup>82</sup> Pour la personne maltraitante, il y a par exemple les antécédents de violence familiale, la dépendance financière envers la personne aînée ou le manque de soutien. Source : *Guide de référence 2016*, *supra*, note 19, p. 18.

<sup>83</sup> *PAM 2017-2022*, *supra*, note 18, p. 26.

<sup>84</sup> *Guide de référence 2016*, *supra*, note 19, p. 16.

que l'on puisse savoir s'ils sont reliés à une situation de maltraitance »<sup>85</sup>. Les particularités propres à chacun des types de maltraitance et leur combinaison dans certaines situations augmentent la difficulté et la complexité à identifier s'il s'agit bel et bien de maltraitance. Par exemple, pour une situation de violence physique (ex. coup, alimentation forcée, etc.), la présence d'ecchymoses, de blessure ou une perte de poids<sup>86</sup>, de même que de la peur, des tremblements ou une réticence à recevoir des soins<sup>87</sup>, pourra alerter l'intervenant. Pour de la maltraitance psychologique (ex. humiliation, insulte, infantilisation, etc.), les indices tels que de la culpabilité excessive, des troubles du sommeil, un changement de comportement<sup>88</sup>, la présence d'anxiété ou de la peur peuvent apparaître<sup>89</sup>. La violence ou la négligence psychologique « accompagne souvent les autres types de maltraitance »<sup>90</sup> et s'installe généralement graduellement, ce qui la rend difficilement détectable<sup>91</sup>.

La complexité réside également dans le fait que la présence d'éléments observables n'équivaut pas automatiquement à la présence de maltraitance, mais indique pour le professionnel ou la personne qui a fait ces observations, qu'il y a matière à pousser plus loin l'évaluation<sup>92</sup>.

#### 1.2.4 La prévalence

Selon l'estimation de l'OMS, entre 4% à 6 % des personnes âgées dans le monde seraient victimes chez elles de maltraitance<sup>93</sup>. Toutefois, la réelle proportion de la population touchée étant difficile à établir, l'ampleur du phénomène demeure méconnue<sup>94</sup>. En effet, le phénomène

<sup>85</sup> PAM 2017-2022, *supra*, note 18, p. 16.

<sup>86</sup> PAM 2017-2022, *supra*, note 18, Tableau 1 : Types de maltraitance, p. 17.

<sup>87</sup> Guide de référence 2016, *supra*, note 19, Tableau 5 : Indices observables selon les types de maltraitance, p. 83.

<sup>88</sup> *Ibid.*

<sup>89</sup> PAM 2017-2022, *supra*, note 18, Tableau 1 : Types de maltraitance, p. 17.

<sup>90</sup> *Ibid.*

<sup>91</sup> Ordre des psychologues du Québec, Projet de loi n° 115 mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 », Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017), p. 5-6 [OPQ, *Mémoire PL n° 115*].

<sup>92</sup> Guide de référence 2016, *supra*, note 19, p. 79 et Tableau 6 : Principaux outils de repérage connus et disponibles au Québec, p. 91-93. Voir également: la Liste des indices de situations abusives (LISA) utilisé pour le dépistage des mauvais traitements envers les personnes âgées, National Initiative for the Care of the Elderly (NICE), février 2010, en ligne : <<http://www.nicenet.ca/files/LISA.pdf>> [consulté le 9 février 2018]; Robert Simard avec la collab. de Roxane Leboeuf, « Rôles et enjeux liés à l'intervention auprès des personnes âgées victimes d'exploitation financière », dans R. Crête, I. Tchotourian et M. Beaulieu (dir.), *L'exploitation financière des personnes âgées: prévention, résolution et sanction*, coll. « CÉDÉ », Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2014, p. 482-483.

<sup>93</sup> OMS, *supra*, note 62, p. 142; OMS, *supra*, note 65, p. 1.

<sup>94</sup> INSPQ, Recherche de cas de maltraitance envers des personnes âgées par des professionnels de la santé et des services sociaux en première ligne, p. 4, en ligne :

serait sous documenté faisant en sorte que ces données ne seraient que la « *pointe de l'iceberg* »<sup>95</sup>. Selon l'OMS, 80 % des situations de maltraitance ne seraient pas déclarées<sup>96</sup>.

Au Canada en 2015, la prévalence des mauvais traitements envers les personnes âgées était de 8,2 %<sup>97</sup>. Au Québec, la maltraitance toucherait plus de 105 000 personnes âgées<sup>98</sup>.

Selon les données recensées en lien avec les appels reçus par le service Ligne Aide Abus Aînés (LAAA), les situations de maltraitance rapportées concernent une femme âgée de 70 à 89 ans dans 43% des appels<sup>99</sup>. En outre, plus de 81 % des appels traités par la LAAA visent une situation de maltraitance ayant lieu envers une personne âgée vivant à domicile ou en résidence privée pour aînés<sup>100</sup>.

Notons que 34,49 % des situations de maltraitance auraient été commises par l'enfant de la personne âgée<sup>101</sup>. Le pourcentage combiné des appels traités à la LAAA pour des situations de maltraitance dans un milieu d'hébergement privé et public est de 28% de tous les appels. « *Ce pourcentage est 2,5 fois plus élevé que celui estimé à environ 11%, des personnes âgées qui demeurent dans des milieux de vie collectifs* »<sup>102</sup>.

---

<[https://www.inspq.qc.ca/pdf/publications/1687\\_RechCasMaltraitPersAineesProfSSSPremiLigne.pdf](https://www.inspq.qc.ca/pdf/publications/1687_RechCasMaltraitPersAineesProfSSSPremiLigne.pdf)> [consulté le 2 novembre 2017]; Association des infirmières et infirmiers autorisés de l'Ontario, *Lignes directrices sur les pratiques cliniques exemplaires*, Toronto, 2014, p. 18, en ligne :

<[http://rnao.ca/sites/rnao-ca/files/Preventing\\_Abuse\\_and\\_Neglect\\_of\\_Older\\_Adults\\_Final\\_French\\_0.pdf](http://rnao.ca/sites/rnao-ca/files/Preventing_Abuse_and_Neglect_of_Older_Adults_Final_French_0.pdf)>

<sup>95</sup> *Supra*, note 60, p. 13; M. Beaulieu et R. Leboeuf, *Sommaire exécutif*, *supra*, note 77, p. 4.

<sup>96</sup> Commission économique pour l'Europe, Note d'orientation de la CEE-NU sur le vieillissement No. 14, Octobre 2013, page 3, en ligne : <[http://www.unec.org/fileadmin/DAM/pau/age/Policy\\_briefs/French/ECE-WG.1-19.fr.pdf](http://www.unec.org/fileadmin/DAM/pau/age/Policy_briefs/French/ECE-WG.1-19.fr.pdf)> [consulté le 9 octobre 2017].

<sup>97</sup> McDonald, L. (2015). *Into the Light: National Survey on the Mistreatment of Older Canadians*. Toronto, Ontario : Initiative nationale pour le soin des personnes âgées. L'étude concernait les personnes de 55 ans et plus, en ligne : <<https://cnpea.ca/images/canada-report-june-7-2016-pre-study-lynnmcdonald.pdf>> [consulté le 31 août 2017]; Voir également : La violence familiale au Canada : un profil statistique, 2015, p. 71, en ligne : <<http://www.statcan.gc.ca/pub/85-002-x/2017001/article/14698-fra.pdf>> [consulté le 9 février 2018]; Site Internet du Gouvernement du Canada, Mauvais traitements envers les aînés, Agence de la santé du Canada, modifié le 6 juin 2011, en ligne : <<https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/promotion-sante/vieillesse-aines/mauvais-traitements-envers-aines.html>> [consulté le 9 février 2018].

<sup>98</sup> *PAM 2017-2022*, *supra*, note 18, p. 20.

<sup>99</sup> M. Charpentier et M. Soulières, *supra*, note 52, p. 34 et 39.

<sup>100</sup> *Ibid.*, p. 34 et 38; LAAA, « Mémoire 2016 », *supra*, note 53, p. 9 et 10.

<sup>101</sup> Ce pourcentage augmente à 48,33% des appels traités par la LAAA lorsqu'on y inclut une situation de maltraitance de la part du conjoint et des autres personnes de la famille de la personne âgée. Source : M. Charpentier et M. Soulières, *supra*, note 52, p. 36.

<sup>102</sup> *Ibid.*, p. 35.

Parmi les hypothèses ayant été avancées pour expliquer ce pourcentage, il y a d'une part le fait que la maltraitance en milieu d'hébergement peut être plus facilement visible par opposition à celle ayant lieu à domicile où la personne âgée vivant seule peut y être plus isolée. D'autre part, la vision négative véhiculée par les médias à l'endroit des milieux d'hébergement pourrait affecter le niveau de confiance du public faisant ainsi augmenter le nombre d'appels logé<sup>103</sup>.

La LAAA a vu le nombre d'appels augmenté de façon importante pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2017 au 31 août 2017 (3 483 appels) comparativement à la même période en 2016 lors de laquelle 2 576 appels de la population ont été traités<sup>104</sup>. La nouvelle Loi visant à lutter contre la maltraitance et la médiatisation de ses enjeux ont-elles contribué à cette hausse ?

Considérant les difficultés d'estimer l'ampleur du phénomène de la maltraitance, il semble évident que les données citées précédemment sous représentent la véritable prévalence de ce phénomène. Plusieurs facteurs peuvent contribuer à cette sous-estimation dont la méconnaissance pour la personne aînée de ses droits ou de ses recours. De ce fait, il en découle une difficulté d'exercer les recours à sa disposition et de faire valoir ses droits par l'exercice d'un tel recours. Il y a également différents obstacles à l'exercice d'un signalement dont l'identification de ce que constitue de la maltraitance, la peur de « *perdre la relation avec la personne maltraitante [...] [ou] [l]a crainte de représailles [...]* »<sup>105</sup> à son égard. Diverses autres raisons peuvent expliquer qu'une personne aînée n'exerce pas ses recours dont sa situation de vulnérabilité, la croyance que les mauvais traitements sont mérités ou que les preuves sont inexistantes, la honte, la peur d'être abandonné ou d'être placé en établissement ou la croyance que personne ne peut l'aider<sup>106</sup>. Parfois, l'anticipation de longs délais associés au recours ou le désir d'éviter la condamnation

---

<sup>103</sup> *Ibid.*

<sup>104</sup> *Supra*, note 54.

<sup>105</sup> Office des personnes handicapées du Québec. « Projet de loi n°115 : Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité ». Mémoires déposés lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 ». Commission des relations avec les citoyens, 17 janvier 2017. [OPHQ, *Mémoire PL n° 115*], p. 6.

<sup>106</sup> Philips-Nootens, Suzanne, « Entre secret professionnel et protection de l'aîné vulnérable : un dilemme pour le notaire ? », (2011) 1 C.P. du N. 213, p. 238 [S. Philips-Nootens, *Entre secret professionnel et protection de l'aîné vulnérable*] ; Raymonde Crête, et Alexandre Stylios. « L'exploitation financière des personnes aînées au Québec : le point de vue des professionnels », (2016) *Revue générale de droit* 46, p. 218, en ligne : <<https://doi.org/10.7202/1036161ar>>; Service public d'éducation et d'information juridiques du Nouveau-Brunswick. *Prévenir la violence et la négligence à l'égard des personnes âgées*, Fredericton, SPEIJ-NB, 2009, p. 5, en ligne : <[http://www.legal-info-legale.nb.ca/fr/uploads/file/Files/PDF/Preventing\\_Abuse\\_and\\_Neglect\\_FR.pdf](http://www.legal-info-legale.nb.ca/fr/uploads/file/Files/PDF/Preventing_Abuse_and_Neglect_FR.pdf)> [consulté le 25 avril 2017].

d'un proche qui serait la personne « maltraitante » peuvent aussi expliquer sa réticence d'agir ou de signaler elle-même la situation<sup>107</sup>.

À ce jour, il n'y a aucune donnée portant directement sur le phénomène de maltraitance commise par quiconque (proche de la personne âgée, membre du personnel, autre résident, etc.) au sein de milieux d'hébergement au Québec<sup>108</sup>. Il existe des données découlant notamment des déclarations d'incidents ou d'accidents dans le cadre de la prestation de soins et de services<sup>109</sup> ou de plaintes au commissaire aux plaintes et à la qualité des services<sup>110</sup>, mais les termes et les définitions utilisés étant distincts, il est difficile d'en tirer des conclusions.

Considérant le renversement de la pyramide des âges et la proportion croissante de personnes âgées, il y aura plus de situations de maltraitance même si le taux de maltraitance en lui-même ne va pas augmenter<sup>111</sup>.

Néanmoins, comme tout phénomène non déclaré ou sous-déclaré, la maltraitance au Québec ou ailleurs dans le monde et sa prévalence envers les personnes âgées, s'estime difficilement.

L'entrée en vigueur de la Loi visant à lutter contre la maltraitance contribuera sans aucun doute à faciliter la mise en lumière de ces situations et prévenir leur occurrence. Avant d'en examiner

<sup>107</sup> *Supra*, note 60, p. 13; CDPDJ, *L'exploitation des personnes âgées*, *supra*, note 74, p. 114; S. Philips-Nootens, *supra*, note 106, p. 221; C. Rossi et al., « L'exploitation financière des personnes âgées au Québec : le point de vue des professionnels », (2016) *Revue générale de droit* 46: 99-153, p. 108; Sweat, Rebecca. « Un secret douloureux ». Société et Culture. Vison, Hiver 2007, en ligne : <<http://www.fondation-vision.ch/node/2371>> [consulté le 20 avril 2018].

<sup>108</sup> Caroline Pelletier et Marie Beaulieu, *La maltraitance commise par des proches envers les aînés hébergés : émergence d'une problématique peu documentée*. Vie et vieillissement, 11(3), 2014, p. 35-36.

<sup>109</sup> Voir : Ministère de la santé et des services sociaux. *Rapport 2016-2017 sur les incidents et accidents survenus lors de la prestation de soins de santé et de services sociaux au Québec*. La Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux. Québec: Gouvernement du Québec, 2017, en ligne : <<http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2017/17-735-01W.pdf>> [consulté le 20 janvier 2018]. Au cours de cette période, 13 997 incidents (798) ou accidents (13 199) pour abus, agression, harcèlement ou intimidation à un usager dans le cadre de la prestation de soins ou services ont été déclarés au Québec. Ceci représente 2,78 % de l'ensemble des déclarations, tout type d'événements confondus. Des 13 997 déclarations, 6501 concernent un usager de 75 ans et plus et 7 788 se sont produits en CHSLD. (source : p. 9, 17 et 19 du Rapport).

<sup>110</sup> Voir par exemple : Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services. « Rapport annuel 2016-2017 sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers de même que le respect de leurs droits ». Rapport annuel 2016-2017. CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal, en ligne : <[www.ciuuss-ouestmtl.gouv.qc.ca](http://www.ciuuss-ouestmtl.gouv.qc.ca)> [consulté le 2 avril 2018]. Dans ce rapport, on constate par exemple que le deuxième motif le plus souvent invoqué dans une plainte est celui relatif aux relations interpersonnelles. (voir : p. 24 du rapport).

<sup>111</sup> *Guide de référence 2016*, *supra*, note 19, p. 11; *PAM 2017-2022*, *supra*, note 18, p. 20.

son contenu, il est pertinent de nous attarder à l'environnement juridique existant à l'intérieur duquel cette Loi va s'actualiser.

## CHAPITRE 2 : LE CADRE JURIDIQUE

Nous allons aborder le cadre juridique pertinent à notre propos, soit le *Code civil du Québec*<sup>112</sup> (ci-après appelé le « C.c.Q. »), la *Charte des droits et libertés de la personne*<sup>113</sup> (ci-après appelée la « Charte ») et la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*<sup>114</sup> (ci-après appelée la « LSSSS »). Ces textes contiennent des mécanismes<sup>115</sup> qui étaient déjà disponibles avant l'entrée en vigueur de la Loi visant à lutter contre la maltraitance en mai 2017 et nous aborderons certains liens existants entre ceux-ci.

### 2.1 Code civil du Québec

Dans sa disposition préliminaire, le C.c.Q. prévoit spécifiquement qu'il régit les personnes, les rapports entre les personnes, ainsi que les biens en harmonie avec la Charte<sup>116</sup> et les principes généraux du droit<sup>117</sup>. Le C.c.Q. est le droit commun. Il ne prévoit aucune disposition spécifique pour la protection des personnes âgées<sup>118</sup> et ni la maltraitance, ni l'exploitation n'y sont spécifiquement énoncées.

Le C.c.Q. stipule que « tout être humain possède la personnalité juridique; il a la pleine jouissance des droits civils »<sup>119</sup> et que « toute personne est apte à exercer pleinement ses droits civils »<sup>120</sup>. Ainsi, d'un point de vue juridique toute personne est présumée apte<sup>121</sup> et l'âge avancé

<sup>112</sup> R.L.R.Q. c. CCQ-1991 [C.c.Q.]

<sup>113</sup> R.L.R.Q. c. C-12 [Charte]

<sup>114</sup> R.L.R.Q. c. S-4.2 [LSSSS]

<sup>115</sup> Voir *Guide de référence 2016*, *supra*, note 19, p. 449 à 561 et *PAM 2017-2018*, *supra*, note 18, p. 68-72.

<sup>116</sup> *Charte*, *supra*, note 113.

<sup>117</sup> *C.c.Q.*, *supra*, note 112, disposition préliminaire

<sup>118</sup> Christine Morin, « Libéralités et personnes âgées : entre autonomie et protection », *McGill Law Journal* 59:1 (2013): 141–164, p. 155.; S. Philips-Nootens, « Entre secret professionnel et protection de l'aîné vulnérable », *supra*, note 106, p. 221.

<sup>119</sup> *C.c.Q.*, *supra*, note 112, art. 1; On réfère ici à la capacité de jouissance soit « l'aptitude à être titulaire d'un droit » selon Édith Deleury et Dominique Goubau, *Le droit des personnes physiques*, 5e édition, Cowansville (Qc), Yvon Blais, 2014, par. 443, p. 430. Voir à titre d'exemple d'incapacité de jouissance, les articles 1817 et 2632 C.c.Q.

<sup>120</sup> *C.c.Q.*, *supra*, note 112, art. 4; On réfère ici à la capacité d'exercice, soit « l'aptitude à utiliser, à mettre en œuvre personnellement ce droit » selon É. Deleury et D. Goubau, *supra*, note 119, par. 443, p. 430. Voir à titre d'exemple d'incapacité d'exercice, l'art. 2631 du C.c.Q.

<sup>121</sup> *Gagné c. Taillon*, 2011 QCCS 1603; *Leblond c. Leblond*, 1978 C.A. 506; É. Deleury et D. Goubau, *supra*, note 119, par. 434, pages 424-425.

pour une personne majeure n'est pas en soi un facteur d'incapacité<sup>122</sup>. En d'autres termes, « *[l]e processus de vieillissement de la personne avec tout ce qu'il comporte en termes d'amoindrissement de capacité ne rend pas en soi une personne inapte* »<sup>123</sup>. Le C.c.Q. ne fait aucunement mention de la notion de « personne vulnérable ». Il fait plutôt référence aux notions de capacité et d'incapacité de même que, depuis 1989, aux notions d'aptitude ou d'incapacité<sup>124</sup>.

Le C.c.Q. prévoit spécifiquement que la capacité du majeur « *ne peut être limitée que par une disposition expresse de la loi ou par un jugement prononçant l'ouverture d'un régime de protection* »<sup>125</sup>.

Le régime de protection est établi dans l'intérêt de la personne majeure<sup>126</sup> et « *[l]'incapacité qui en résulte est établie en sa faveur seulement* »<sup>127</sup>. L'intérêt du majeur est l'élément central dans toute décision relative à l'ouverture d'un régime de protection ou dans toute décision qui concerne le majeur protégé de même que « *le respect de ses droits et la sauvegarde de son autonomie* »<sup>128</sup>. Le fait de choisir le régime le mieux adapté au niveau d'autonomie de la personne permet un équilibre entre le respect des droits de cette personne inapte, dont la sauvegarde de son autonomie et sa protection. En modulant le niveau de protection en fonction des caractéristiques propres de la personne majeure, le C.c.Q. offre une protection contre la maltraitance<sup>129</sup>.

Partant de cette prémisse à l'effet que toute personne majeure soit présumée apte en vertu du C.c.Q., celle-ci est donc en mesure de se protéger. Pourtant, ceci n'est pas toujours le cas. Dans certaines circonstances, le C.c.Q. n'étant pas suffisant pour assurer cette protection, il fallait

<sup>122</sup> *Flibotte c. Flibotte*, 2015 QCCS 1163; *Bourgeois c. Dagenais*, 2013 QCCS 10; É. Deleury et D. Goubau, *supra*, note 119, par. 434, p. 425.

<sup>123</sup> *Centre hospitalier de l'Université de Montréal c. P.S.*, 2016 CanLII 6767 (QCCS), par. 36, en ligne : <<http://canlii.ca/t/gxbsd>> [consulté le 10 février 2018]. Dans cette affaire, le juge de la Cour supérieure a rejeté la demande introductive d'instance en autorisation d'hébergement concernant une dame âgée de 93 ans ayant une atteinte cognitive et une démence fronto-temporale lobaire avec risque de chute et habitant seule. Quoiqu'inapte partiellement à sa gestion des biens et de sa personne, madame avait la capacité de consentir. (par. 39)

<sup>124</sup> É. Deleury et D. Goubau, *supra*, note 119, par. 437, p. 427; C. Morin, *supra*, note 118, p. 146.

<sup>125</sup> *C.c.Q.*, *supra*, note 112, art.154.

<sup>126</sup> *Ibid.*, art. 256.

<sup>127</sup> *Ibid.*, art. 256.

<sup>128</sup> *Ibid.*, art. 257.

<sup>129</sup> *Ibid.*, art. 257 et 259; Curateur public du Québec, *Plan stratégique 2016-2021*, Gouvernement du Québec, 2016, p. 13, en ligne : <<https://www.curateur.gouv.qc.ca/cura/publications/plan-strategique-2016-2021.pdf>> [consulté le 18 mars 2018].

ajouter un filet de sécurité d'où la pertinence d'adopter la Loi visant à lutter contre la maltraitance.

## 2.2 Charte des droits et libertés de la personne

La Charte<sup>130</sup> prévoit depuis son adoption en 1976 une protection spécifique pour les personnes âgées, de même que pour les personnes handicapées contre toute forme d'exploitation. L'article 48 se lit comme suit :

*« Toute personne âgée ou toute personne handicapée a droit d'être protégée contre toute forme d'exploitation.*

*Telle personne a aussi droit à la protection et à la sécurité que doivent lui apporter sa famille ou les personnes qui en tiennent lieu. »<sup>131</sup>*

Cette disposition d'ordre public<sup>132</sup> est insérée dans la section des droits économiques et sociaux de la Charte, une loi quasi-constitutionnelle<sup>133</sup>. Elle prévoit également le droit de ces personnes à la protection et à la sécurité que doivent leur apporter leur famille ou les personnes qui en tiennent lieux<sup>134</sup>. Ces deux droits sont applicables que ces personnes se trouvent ou non dans un milieu d'hébergement<sup>135</sup>. Ceci a d'ailleurs été réaffirmé dans l'affaire Gagné dans laquelle le Tribunal mentionne ceci :

*« [92] Cette définition nous fait conclure que l'exploitation peut se présenter dans le cadre de relations institutionnelles. La personne vulnérable dépend alors de soins de*

<sup>130</sup> Charte, *supra*, note 113.

<sup>131</sup> *Ibid*, art. 48; Pour un historique quant à cette protection des personnes âgées, voir : Morin, Christine, « La progression de la Charte québécoise comme instrument de protection des personnes âgées, dans Le Tribunal des droits de la personne: 25 ans d'expérience en matière d'égalité », dans Service de la formation continue, Barreau du Québec, vol. 405, *Droits et libertés - Application des chartes*, Cowansville: Éditions Yvon Blais, 2015, p. 87, en ligne : <<https://edoctrine.caij.qc.ca/developpements-recents/405/368872587>> [consulté le 10 août 2017]; Morin, Christine, Frédéric Levesque, Louis Turgeon-Dorion, « L'article 48 de la Charte québécoise et le Code civil du Québec pour contrer l'exploitation de la personne âgée : pour une lecture harmonieuse », (2016) *Revue générale de droit* 46, p. 51–97 [consulté le 10 août 2017].

<sup>132</sup> *Commission des droits de la personne c. Coutu*, 1995 R.J.Q. 1628; *Coutu c. Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse*, JE 98-2088 (CA Qc), 1998 CanLII 13100 (QC CA). Voir également : M.-A. Dowd, *supra*, note 74, p. 67-71.

<sup>133</sup> *Béliveau St-Jacques c. Fédération des employées et employés de services publics inc.*, [1996] 2 R.C.S. 345; *Vallée c. Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse)*, 2005 QCCA 316, par. 23, 25 et 26. [Vallée].

<sup>134</sup> Charte, *supra*, note 113, art. 48, alinéa 2.

<sup>135</sup> *Commission des droits de la personne du Québec c. Brzozowski*, [1994] R.J.Q. 1447, 1471 (T.D.P.Q.) [Brzozowski]; *Commission des droits de la personne c. Coutu*, [1995] R.J.Q. 1628, 1637 (T.D.P.Q.) [Coutu]; CDPDJ, Commission de la santé et des services sociaux de l'Assemblée nationale a l'occasion des consultations particulières et auditions sur les conditions de vie des adultes hébergés en centre d'hébergement et de soins de longue durée, 11 février 2014, p. 3.



*longue durée qui peuvent avoir des carences ou de ressources privées inappropriées ou inadéquates.*

*[93] L'exploitation peut aussi se retrouver à l'intérieur même de la cellule familiale. La personne vulnérable dépend alors d'un proche qui, comme le note la Commission dans son rapport d'octobre 2001, peut parfois être un proche incompetent et épuisé, un pourvoyeur d'utilité peu scrupuleux, ou un soignant ou un aidant incompetent ou mal intentionné. »<sup>136</sup>*

Depuis l'adoption de l'article 48 de la Charte, la jurisprudence du Tribunal des droits de la personne est venue préciser les termes et les composantes des notions prévues à cet article permettant d'en définir les contours et les conditions de son application en matière d'exploitation des personnes âgées.

Cette disposition offre une protection additionnelle à la personne âgée par rapport à ce que prévoit le C.c.Q. même à l'égard d'une personne majeure sous régime de protection. La Charte offre cette protection à la personne âgée peu importe qu'elle soit inapte ou apte, sans égard au fait que celle-ci soit ou non sous régime de protection ou que son consentement soit valide ou pas. En effet, la Cour d'appel dans l'affaire *Vallée*<sup>137</sup> a déterminé que cette disposition comportait un droit autonome et distinct du C.c.Q. en s'exprimant en ces termes :

*« [23] [L] 'article 48 de la Charte constitue une disposition de droit substantiel qui confère à la personne âgée le droit strict d'être protégée contre toute forme d'exploitation. Il englobe donc tant les droits énoncés au Code civil que ceux qui n'y sont pas prévus, dans la mesure où une personne âgée est victime d'exploitation.*

*[24] En ce sens, l'article 48 de la Charte ajoute aux dispositions du Code civil du Québec une dimension supplémentaire : d'une part, elle étend la protection aux personnes âgées victimes d'exploitation sans égard à la validité de leur consentement ou à l'existence d'un régime de protection et d'autre part, elle vise toute forme d'exploitation et ne se limite pas au seul contrôle des actes juridiques et obligations contractées par les personnes âgées. »<sup>138</sup> (notre soulignement)*

Cette disposition est un accroc important aux règles relatives à l'autonomie de la personne majeure. Toutefois, la Cour d'appel dans l'affaire *Turcotte* est venue préciser que « *[cette disposition] de la Charte a été conçu[e] dans une perspective de protection de la personne âgée,*

<sup>136</sup> *Commission des droits de la personne c. Gagné*, 2002 CanLII 6887 (QC TDP), [2003] R.J.Q. 647 (T.D.P.Q.), par. 92-93.

<sup>137</sup> *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Vallée*, 2003 CanLII 28651 (QC TDP); *Vallée c. Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse*, 2005 QCCA 316

<sup>138</sup> *Vallée*, *supra*, note 133, par. 23 et 24.

mais non dans celle d'une perte de droits. »<sup>139</sup> Comme le rappelle Me Maurice Drapeau, dans l'analyse et l'application de cette disposition aux faits de chaque cas d'espèce, le Tribunal cherchera « à établir un équilibre entre la protection contre l'exploitation et le respect de l'autonomie de la volonté des personnes âgées [...] »<sup>140</sup>.

C'est dans l'affaire *Commission des droits de la personne du Québec c. Brzozowski*<sup>141</sup>, le premier recours fondé sur l'article 48 de la Charte que le Tribunal des droits de la personne a défini en ces termes, la « personne âgée » au sens de cette disposition :

*« En soi, l'expression « personne âgée » de l'article 48 n'a aucune connotation autre que de signifier « personne d'un âge avancé ». Être une personne âgée ne comporte pas en soi un état de dépendance, de vulnérabilité, comme semble l'entendre la Commission des droits de la personne dans son avis de 1983 sur l'exploitation des personnes âgées ou handicapées. Ces caractéristiques doivent se retrouver plutôt dans la notion même d'exploitation. Le législateur a signifié son intention ferme de protéger tout particulièrement dans cet article deux segments de la population. »*<sup>142</sup>

Ainsi, l'âge avancé d'une personne « ne crée aucune présomption de vulnérabilité »<sup>143</sup>.

Aussi, le Tribunal des droits de la personne, dans l'affaire *Gagné* est venu préciser que les personnes âgées dont fait référence l'article 48 de la Charte sont celles « que l'âge a rendues vulnérables et qui peuvent s'inscrire dans un rapport de dépendance, qu'elle soit physique, économique, affective ou psychologique, au même titre que toutes les exploitations interdites par la Charte »<sup>144</sup>.

L'âge chronologique n'est donc pas un critère en soi. Nous avons antérieurement énoncé quelques exemples de facteurs de vulnérabilité et de facteurs de risques de la maltraitance. Ceux-ci sont assez semblables lorsque vient le temps de déterminer si la personne âgée est vulnérable à l'exploitation au sens de la Charte. Le Tribunal des droits de la personne, dans l'affaire *Satgé*

<sup>139</sup> *Turcotte c Turcotte*, 2012 QCCA 645, par. 43, JE 2012-832 (CA), par. 47.

<sup>140</sup> Maurice Drapeau, *Contre l'exploitation des personnes âgées ou handicapées*, Wilson & Lafleur, 2014, p. 93-94.

<sup>141</sup> *Brzozowski*, *supra*, note 135.

<sup>142</sup> *Brzozowski*, *supra*, note 135, 1483.

<sup>143</sup> *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Succession Duhaime) c. Satgé*, 2016 QCTDP 12, par. 132. [Satgé]

<sup>144</sup> *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Monty) c. Gagné*, 2002 CanLII 6887 (QC TDP), par. 90.

énonce d'ailleurs quelques situations : « [...] Il n'y a qu'à penser, entre autres, à la maladie, aux déficits physiques et cognitifs, au décès du conjoint et aux conséquences parfois dévastatrices de celui-ci tels l'isolement, l'insécurité, la détresse émotionnelle et la fragilité psychologique »<sup>145</sup>.

L'application de l'article 48 a donc permis de développer la notion de vulnérabilité<sup>146</sup> au sens de la Charte.

Toujours dans l'affaire *Vallée* évoquée précédemment, la Cour d'appel est venue préciser que pour bénéficier de la protection de l'article 48 de la Charte, le fait que la personne âgée soit vulnérable n'est pas suffisant. Il doit également y avoir une preuve de l'exploitation de cette personne âgée. La Cour d'appel s'exprime en ces termes :

« [46] Je suis d'accord qu'une personne âgée, même vulnérable, conserve l'entier contrôle de ses biens et qu'elle en dispose, selon sa volonté et même à son détriment. En revanche, lorsque la personne âgée est victime d'exploitation, elle a le droit strict d'en être protégée, dans toutes les situations, y compris celles où elle n'est pas juridiquement inapte. Ce n'est donc pas la seule condition de vulnérabilité d'une personne âgée qui fonde le recours en vertu de l'article 48 de la Charte. Comme l'énonce expressément le Tribunal des droits de la personne, ce recours exige la preuve de l'exploitation de la personne âgée, c'est-à-dire « une mise à profit, de la part d'une personne en position de force, au détriment d'intérêts plus vulnérables ».<sup>147</sup>

Ce sont les affaires *Brzowski*<sup>148</sup> et *Coutu*<sup>149</sup> qui sont venues préciser les 3 composantes essentielles de la notion d'exploitation. De plus, quoique la majorité des recours devant le tribunal ont un aspect financier, le Tribunal des droits de la personne a également énoncé dans l'affaire *Brzowski* que l'exploitation peut être de nature économique (financière), « [...] et de manière non limitative, d'ordre physique, psychologique, social ou moral »<sup>150</sup>. Sur cet aspect, il

<sup>145</sup> *Satgé, supra*, note 143, par. 132.; voir également : *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Végiard) c. Jean* 2016 QCTDP 1, par. 60 [*Jean*]; M.-H. Dufour, *Définitions et manifestations du phénomène de l'exploitation financière, supra*, note 50, p. 244-246; M.-A. Dowd, *supra*, note 74, p. 62; M. Drapeau, *supra*, note 140, p. 21.

<sup>146</sup> *Jean, supra*, note 145, par. 58; M.-H. Dufour, *Définitions et manifestations du phénomène de l'exploitation financière, supra*, note 50, p. 244-246.

<sup>147</sup> *Vallée, supra*, note 133, par. 46.

<sup>148</sup> *Brzowski, supra*, note 135.

<sup>149</sup> *Coutu, supra*, note 135.

<sup>150</sup> *Brzowski, supra*, note 135; voir également : *Commission des droits de la personne c. Gagné*, [2003] R.J.Q. 647 (T.D.P.Q.), par. 82.

y a des similitudes entre la notion d'exploitation et celle de maltraitance (voir les deux (2) formes et les sept (7) types de maltraitance).

L'entrée en vigueur de la nouvelle Loi visant à lutter contre la maltraitance prévoit des mécanismes additionnels à la Charte. Dans ce contexte, nous croyons important de mettre en relation la notion d'exploitation avec celle de maltraitance.

En quoi ces deux notions se distinguent-elles ? L'exploitation est caractérisée par « *une mise à profit, de la part d'une personne en position de force, au détriment d'intérêts plus vulnérables* »<sup>151</sup>, alors que la maltraitance n'exige pas une telle mise à profit<sup>152</sup>. Ce qui laisse place à une application plus large de la notion de maltraitance par rapport à celle d'exploitation. Ainsi, comme le souligne Me Jean-Pierre Ménard : « [...] [T]oute situation d'exploitation devrait constituer de la maltraitance. À contrario, toute situation de maltraitance (terme plus large) ne se qualifiera pas de situation d'exploitation, en l'absence de mise à profit, de position de force »<sup>153</sup>.

Toutefois, la notion de maltraitance exigeant « *une relation où il devrait y avoir de la confiance* »<sup>154</sup>, elle vient ajouter une condition que la notion d'exploitation n'a pas, excluant les gestes commis par des étrangers<sup>155</sup>.

En outre, la protection visée à l'article 48 de la Charte s'applique spécifiquement aux personnes âgées ou aux personnes handicapées alors que la Loi visant à lutter contre la maltraitance

---

<sup>151</sup> Vallée, *supra*, note 133, par. 16. Voir également : Brozowski, *supra*, note 135 et Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Robitaille, 2014 QCTDP 2, par. 124 dans laquelle, le Tribunal mentionne : « [...] l'exploitation s'entend de toute situation de vulnérabilité et de dépendance d'une personne face à une autre qui, volontairement ou involontairement, en profite de manière abusive. ».

<sup>152</sup> La mise à profit « a un sens actif qui implique une action abusive de l'exploiteur ». Source : M. Drapeau, *supra*, note 140, p. 83.

<sup>153</sup> J.-P. Ménard, *Mémoire PL no 115*, *supra*, note 57, p. 32.

<sup>154</sup> Loi visant à lutter contre la maltraitance, *supra*, note 21, art. 2 (3).

<sup>155</sup> M.-H. Dufour, *Définitions et manifestations du phénomène de l'exploitation financière*, *supra*, note 50, p. 263-269; Beaulieu, Bédard et Leboeuf, *L'intimidation*, *supra*, note 70, p. 40.

s'applique principalement aux personnes majeures vulnérables recevant des services de santé et des services sociaux<sup>156</sup>.

C'est par le biais de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (ci-après nommée la « Commission ») qui a notamment pour mission de veiller au respect des principes énoncés dans la Charte<sup>157</sup> que ce droit s'actualise. Cette protection peut également « être invoquée devant toute instance judiciaire »<sup>158</sup>.

La Commission peut faire enquête de sa propre initiative ou à la suite d'une plainte logée par une personne ou un groupe de personnes qui se croit victime d'une violation des droits relevant de la sa compétence d'enquête<sup>159</sup>. Dans le cas où la situation vise un cas d'exploitation de personnes âgées ou handicapées prévu à l'article 48 alinéa 1, le consentement de la ou des victime(s) n'est pas nécessaire. Ainsi, une situation qui lui paraît constituer un cas de violation du droit à la protection contre l'exploitation des personnes âgées ou handicapées prévue à l'article 48 alinéa 1 permettra à la Commission d'intervenir<sup>160</sup>.

La Commission peut également intervenir en cas d'urgence « [l]orsqu'elle a des raisons de croire que la vie, la santé ou la sécurité d'une personne visée par un cas [...] d'exploitation est menacée [...] »<sup>161</sup> et demander au tribunal d'ordonner des mesures d'urgence visant « à faire cesser cette menace ou ce risque. »<sup>162</sup>

La Commission signalera au curateur public tout besoin de protection qu'elle estime être de la compétence de ce dernier<sup>163</sup>. De son côté, le Protecteur du citoyen transmettra à la Commission

<sup>156</sup> Nous aborderons les nuances quant aux personnes protégées par la Loi visant à lutter contre la maltraitance au chapitre 3.

<sup>157</sup> Charte, *supra*, note 113, art. 57; La Commission dispose d'une équipe d'intervention spécialisée en matière de lutte contre l'exploitation des personnes âgées, en ligne :

<[http://www.cdpedj.qc.ca/publications/depliant\\_personnes\\_agees.pdf](http://www.cdpedj.qc.ca/publications/depliant_personnes_agees.pdf)> [consulté le 20 janvier 2018].

<sup>158</sup> C. Morin, F. Levesque et L. Turgeon-Dorion, *supra*, note 131, p. 63.

<sup>159</sup> Charte, *supra*, note 113, art. 57, 71 et 74.

<sup>160</sup> *Ibid.*, article 71 (1). Voir à ce sujet : CDPDJ, *L'exploitation des personnes âgées. Vers un filet de protection resserré*, *supra*, note 74, p. 117 et Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, *L'exploitation des personnes âgées. Rapport sur la mise en œuvre des recommandations formulées dans le rapport : vers un filet de protection resserré*, 501e séance, COM-501-5.1.2, 21 janvier 2005, p. 40 dans lequel la Commission souligne qu'en pratique, elle s'assurera d'abord de vérifier « la capacité de la personne à donner son consentement ».

<sup>161</sup> Charte, *supra*, note 113, art. 81.

<sup>162</sup> *Ibid.*; Helene Guay, « Abus et maltraitance envers les aînés : quel est l'apport du droit ? » (2014), p. 287.

<sup>163</sup> *Ibid.*, art. 71 (3).

toute plainte, qu'il recevra, qui relève de la compétence d'enquête de celle-ci, à moins que le plaignant ne s'y oppose<sup>164</sup>.

Enfin, le tribunal par la voie de l'article 49 de la Charte peut condamner à des dommages-intérêts punitifs, la personne ayant causé de l'exploitation à une personne âgée ou handicapée. Cette disposition offre donc une réparation en cas d'atteinte illicite et intentionnelle.

### **2.3 Loi sur les services de santé et les services sociaux**

L'entrée en vigueur de la Loi visant à lutter contre la maltraitance réserve au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services l'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux et les signalements en lien avec la maltraitance. De plus, comme la déclaration des incidents ou accidents dans le cadre de la prestation des soins et des services aux usagers déjà en place peut concerner des situations de maltraitance, voyons ces deux mécanismes qui s'appliqueront parfois aux mêmes situations et auront à interagir. Ceci risque de poser un problème d'application quant à la confidentialité de l'identité du signaleur lors de certaines situations de maltraitance.

#### *2.3.1 Le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux*

Le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux a essentiellement pour finalité l'amélioration de la qualité des services et la protection et le respect des droits des usagers<sup>165</sup>. C'est sur la base de ces droits que l'utilisateur peut porter plainte auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services (ci-après le « Commissaire »)<sup>166</sup>. Ce dernier doit recevoir et traiter les plaintes en provenance d'un usager au sujet des services de santé ou services sociaux « *qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert de l'établissement, [...].* »<sup>167</sup>

---

<sup>164</sup> *Ibid.*, art. 75.

<sup>165</sup> La LSSSS prévoit que l'utilisateur a droit à la vie, à l'intégrité, à la dignité, à l'égalité, à la liberté et à la sécurité. Voir les articles 4 à 16 de la LSSSS.

<sup>166</sup> LSSSS, *supra*, note 114, art. 34.

<sup>167</sup> *Ibid.* Les héritiers ou représentants légaux d'un usager décédé ont également accès à la procédure d'examen des plaintes.

Ce processus se veut facile d'accès, rapide, confidentiel et rigoureux. D'ailleurs, la plainte peut être formulée de façon verbale ou écrite<sup>168</sup>.

Le Commissaire qui, en cours d'examen, constate qu'une « *pratique ou la conduite d'un membre du personnel soulève des questions d'ordre disciplinaire* »<sup>169</sup>, saisira d'ailleurs la direction concernée par l'objet d'une plainte ou de son intervention ou la direction des ressources humaines de l'établissement afin qu'il soit procédé à une analyse de la situation et, le cas échéant, que des mesures appropriées soient prises. Il aura également le pouvoir de formuler une recommandation à cet effet dans ses conclusions<sup>170</sup>. Le Commissaire devra être informé de l'issue du dossier et, selon le cas, des mesures prises à l'égard du membre du personnel<sup>171</sup>.

Le Commissaire pourra également saisir le conseil d'administration. Si ce dernier juge que la gravité de la plainte le justifie, il la transmettra à l'ordre professionnel auquel appartient l'employé visé par cette plainte<sup>172</sup>. Le directeur général devra, si des mesures disciplinaires sont prises à l'endroit du professionnel concerné, en aviser par écrit l'ordre professionnel.

Depuis les amendements de 2005<sup>173</sup>, le Commissaire a également le pouvoir d'intervenir de sa propre initiative « *lorsque des faits sont portés à sa connaissance et qu'il a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'utilisateurs ne sont pas respectés* »<sup>174</sup> et qu'aucune plainte n'a été déposée.

Le Commissaire doit communiquer ses conclusions à l'utilisateur dans un délai de 45 jours à défaut de quoi, l'utilisateur aura le droit d'exercer un recours auprès du Protecteur des utilisateurs<sup>175</sup>. Il en est de même, s'il est insatisfait des conclusions du Commissaire<sup>176</sup>.

---

<sup>168</sup> *Ibid.*

<sup>169</sup> *Ibid.*, art. 33 (5).

<sup>170</sup> *Ibid.*

<sup>171</sup> *Ibid.*, art. 37.

<sup>172</sup> *Ibid.*, art. 39.

<sup>173</sup> Le projet de loi n° 83, *Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et d'autres dispositions législatives* (2005, chapitre 32), sanctionné le 30 novembre 2005 est venu modifier la *LSSSS* dont le régime d'examen des plaintes.

<sup>174</sup> *LSSSS*, *supra*, note 114, art. 33, al. 2 (7).

<sup>175</sup> *Ibid.*, art. 40.

<sup>176</sup> *Ibid.*, art. 33 (3); *Loi sur le Protecteur des utilisateurs en matière de santé et de services sociaux*, chapitre P-31.1.

Le Commissaire exerce des fonctions exclusives et relève du conseil d'administration, ce qui lui permet de préserver son indépendance<sup>177</sup>. Le suivi de ses recommandations est assuré auprès du conseil d'administration par le comité de vigilance et de la qualité, au sein duquel le Commissaire siège<sup>178</sup>.

Le Commissaire peut recevoir des plaintes ou intervenir pour des situations pouvant se qualifier de situation de maltraitance même si ce vocabulaire n'est pas prévu dans la LSSSS. Par la nouvelle Loi visant à lutter contre la maltraitance, le Commissaire est maintenant également responsable « *du traitement des signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance* »<sup>179</sup> qui sera adoptée par l'établissement en vertu de cette nouvelle Loi. Nous y reviendrons au chapitre 3.

Le Commissaire dispose de pouvoirs limités, soit un pouvoir de recommandation mais il ne peut imposer de sanction. Est-ce que le choix d'intégrer un nouveau rôle au Commissaire sera un élément facilitant ou plutôt un frein à l'application du nouveau processus mis en place par la Loi? Nous y reviendrons au chapitre 4.

### 2.3.2 La déclaration des événements aux usagers

La déclaration d'un incident ou d'un accident survenu dans le cadre de la prestation de soins et de services à un usager est obligatoire<sup>180</sup>. Ce processus concerne différents types d'événements dont les situations de violence qui sont l'une des deux formes de maltraitance au sens de la Loi visant à lutter contre la maltraitance.

Ce processus s'initie en remplissant un formulaire<sup>181</sup> qui prévoit spécifiquement la déclaration des situations suivantes : problème d'abus, d'agression, de harcèlement ou d'intimidation<sup>182</sup>.

<sup>177</sup> LSSSS, *supra*, note 114, art. 31, 63, 64 et 66; Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, *Le pouvoir d'intervention du commissaire aux plaintes et à la qualité des services - Cadre de référence*, Québec, Publications du Québec, février 2008, p. 7, en ligne : <<http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2007/07-723-02.pdf>> [consulté le 21 janvier 2018].

<sup>178</sup> LSSSS, *supra*, note 114, art. 181.0.1 et suiv.

<sup>179</sup> *Ibid.*, art. 33; *Loi visant à lutter contre la maltraitance*, *supra* note 21, art. 3.

<sup>180</sup> LSSSS, *supra*, note 114, art. 8.

<sup>181</sup> La déclaration est faite au moyen du formulaire qui est versé au dossier de l'utilisateur. Source : art. 233.1, LSSSS.

<sup>182</sup> Formulaires normalisés du réseau (AH-223). Voir le Guide d'utilisation du rapport de déclaration d'incident ou d'accident – AH-223-1, en ligne :



L'une ou l'autre de ces situations peut se présenter sous 4 types soit : physique, psychologique-verbal, sexuel ou financier<sup>183</sup>.

Ce processus permet de prendre connaissance et d'analyser les événements en vue d'assurer la sécurité des usagers en visant à prévenir la manifestation de ces situations et à en contrôler la récurrence<sup>184</sup> afin d'offrir des soins et services de qualité et sécuritaire<sup>185</sup>.

Maintenant que la Loi prévoit un mécanisme de signalement, nous entrevoyons des enjeux d'arrimage entre ce mécanisme et celui de la déclaration d'un incident ou d'un accident alors que le signalement pourrait être perçu comme punitif et que la déclaration n'a pas un tel objectif<sup>186</sup>.

## CHAPITRE 3 : LA LOI VISANT À LUTTER CONTRE LA MALTRAITANCE

### 3.1 Historique

La Loi<sup>187</sup> a été adoptée à l'unanimité<sup>188</sup>, le 30 mai 2017 et est entrée en vigueur le même jour. Son adoption constitue une étape importante en continuité des actions déjà mises en place au

---

<[http://msssa4.msss.gouv.qc.ca/intra/formres.nsf/9d7020958f686e8a85256e4500715a8f/d11170ca3d62f0be85257ca2005faf94/\\$FILE/AH-223-1\\_Guide%20\(2013-04\)%20S.pdf](http://msssa4.msss.gouv.qc.ca/intra/formres.nsf/9d7020958f686e8a85256e4500715a8f/d11170ca3d62f0be85257ca2005faf94/$FILE/AH-223-1_Guide%20(2013-04)%20S.pdf)> [consulté le 19 novembre 2017]. Le Guide prévoit à la Section 4 : Type d'événement, définitions suivantes :

**Abus** : L'abus est défini comme toute forme de mauvais traitement physique, émotif, sexuel ou manque de soins entraînant une blessure physique ou causant un problème émotif chez une personne. Toutes les formes d'abus à l'égard d'une personne se manifestent par un abus de pouvoir, d'autorité ou un abus de confiance.

**Agression** : Une agression désigne un comportement, ou opposition, avec force et hostilité. Elle peut survenir avec ou sans provocation.

**Harcèlement** : Le harcèlement est une forme de discrimination, d'abus de pouvoir et de violence qui peut se manifester, entre autres, par des paroles (remarques, insultes, plaisanteries, surnoms, insinuations, questions persistantes, etc.), des menaces ou des gestes de nature discriminatoire (racistes, sexistes, homophobes, etc.). Le harcèlement peut être d'ordre physique, verbal, sexuel ou émotif.

**Intimidation** : L'intimidation est un comportement intentionnel causant psychologiquement la peur d'être blessé à un individu.

<sup>183</sup> Une déclaration pourrait par exemple viser un problème d'abus physique ou financier; d'agression physique ou psychologique; d'harcèlement psychologique ou sexuel, etc.

<sup>184</sup> *LSSSS, supra*, note 114, art. 183.2.

<sup>185</sup> *LSSSS, supra*, note 114, art. 3, 5 et 100.

<sup>186</sup> Voir également le Guide d'utilisation du rapport de déclaration d'incident ou d'accident – AH-223-1 qui indique ceci : « Remplir un formulaire AH-223 ne compromet pas le déclarant et n'équivaut pas à porter une accusation ». Source : Formulaires normalisés du réseau (AH-223). Voir le Guide d'utilisation du rapport de déclaration d'incident ou d'accident – AH-223-1. En ligne :

<[http://msssa4.msss.gouv.qc.ca/intra/formres.nsf/9d7020958f686e8a85256e4500715a8f/d11170ca3d62f0be85257ca2005faf94/\\$FILE/AH-223-1\\_Guide%20\(2013-04\)%20S.pdf](http://msssa4.msss.gouv.qc.ca/intra/formres.nsf/9d7020958f686e8a85256e4500715a8f/d11170ca3d62f0be85257ca2005faf94/$FILE/AH-223-1_Guide%20(2013-04)%20S.pdf)> [consulté le 19 novembre 2017].

<sup>187</sup> *Loi visant à lutter contre la maltraitance, supra*, note 21.

Québec relativement à la lutte contre la maltraitance. C'est le troisième projet de loi relatif à la maltraitance au Québec mais le seul à avoir franchi l'étape de la sanction. Il nous apparaît donc pertinent de faire un rappel de certaines actions prises au Québec<sup>189</sup> au cours des dernières années au sujet de la maltraitance envers les aînées. Ceci nous permettra de mieux contextualiser la situation actuelle.

En 1995, le projet de loi n° 191, Loi sur la protection des droits des aînés<sup>190</sup> est déposé. Ce projet de loi prévoyait la création d'une commission de protection des droits des aînés, s'appuyait sur la *Loi sur la protection de la jeunesse*<sup>191</sup> et visait à y appliquer certains de ses principes aux aînés<sup>192</sup> dont une obligation de signalement. Il reçoit cependant l'opposition de la part des aînés dont une demande du Conseil des aînés de le retirer, ceux-ci percevant de l'âgisme dans ce projet de loi<sup>193</sup>. Il est donc mort au feuillet.

En 2007, soit près d'une décennie plus tard, une consultation publique sur les conditions de vie des aînés a lieu mettant en lumière différents constats et des demandes d'amélioration<sup>194</sup>. De celle-ci naîtra le premier *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015*<sup>195</sup> qui sera par la suite reconduit jusqu'en 2017. Ce plan prévoyait le déploiement de différentes mesures qui ont permis notamment la création de la Chaire de

---

<sup>188</sup> Québec, Assemblée nationale, *Journal des débats*, 41<sup>e</sup> législature, 1<sup>re</sup> session, 30 mai 2017 - Vol. 44 N° 260, en ligne : <[http://www.assnat.qc.ca/fr/travaux-parlementaires/assemblee-nationale/41-1/journal-debats/20170530/198905.html#debut\\_journal](http://www.assnat.qc.ca/fr/travaux-parlementaires/assemblee-nationale/41-1/journal-debats/20170530/198905.html#debut_journal)> [consulté le 10 août 2017].

<sup>189</sup> Pour en savoir davantage sur l'historique et les politiques publiques en lien avec la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées au Québec, consulter : Marie Beaulieu, *Contrer la maltraitance envers les personnes âgées au Québec - Bilan historique des politiques publiques et inventaire des principales actions*, (2012), *Risques & Qualité* Vol. IX - N° 4 [M. Beaulieu, *Bilan historique*]; M. Beaulieu et M. Crevier, *supra*, note 42.

<sup>190</sup> PL n° 191, *supra*, note 20. Le Projet de loi n° 191 est déposé à l'Assemblée nationale le 16 juin 1995. Le 22 juin 1995, après débat, le principe de ce projet de loi est adopté. Le projet de loi n° 191 est « renvoyé pour étude détaillée à la Commission des affaires sociales ».

<sup>191</sup> RLRQ c P-34.1

<sup>192</sup> PL n° 399, *supra*, note 20; CDPDJ, *L'exploitation des personnes âgées : vers un filet de protection resserré*, *supra*, note 74, p. 135; Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées, *Mémoire sur le projet de loi n° 115 dans le cadre des consultations particulières et des auditions publiques sur le projet de loi n° 115*, Commission des relations avec les citoyens, 20 janvier 2017, p. 1. [Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées, *Mémoire PL n° 115*].

<sup>193</sup> Conseil des aînés, *Rapport annuel 1996-1997*, septembre 1997, Gouvernement du Québec, Les publications du Québec, p. 15-16, en ligne : <<http://collections.banq.qc.ca/ark:/52327/bs22719>> [consulté le 14 janvier 2018].

<sup>194</sup> Ministère de la famille et des aînés, *Préparons l'avenir avec nos aînés : rapport de la consultation publique sur les conditions de vie des aînés*, Québec, Gouvernement du Québec, 2008, en ligne : <[https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/rapport\\_consultation\\_aines.pdf](https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/rapport_consultation_aines.pdf)> [consulté le 14 janvier 2018]. Voir les demandes d'améliorations aux p. 107 à 109.

<sup>195</sup> *PAM 2010-2015*, *supra*, note 18.

recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées<sup>196</sup> en novembre 2010, la mise en place de 17 coordonnateurs régionaux spécialisés en matière de maltraitance<sup>197</sup> et la Ligne Aide Abus Aîné<sup>198</sup> en octobre 2010.

En octobre 2013, un deuxième projet de loi voit le jour, soit le *Projet de loi n° 399 : Loi visant à enrayer la maltraitance des personnes vulnérables hébergées dans le réseau de la santé et des services sociaux*<sup>199</sup>. Déposé par l'opposition officielle<sup>200</sup>, ce projet de loi ne sera jamais adopté ni même étudié en chambre, mais mènera la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées à produire un rapport sur la maltraitance envers les personnes âgées en milieu d'hébergement<sup>201</sup>. Ce projet contenait non seulement l'obligation de signaler<sup>202</sup>, mais également des dispositions pénales pour celui qui n'exécutait pas ses obligations<sup>203</sup>.

Le 19 octobre 2016, le Projet de loi n° 115 (ci-après PL n° 115)<sup>204</sup>, devenu la Loi actuellement en vigueur, était déposé par Madame Francine Charbonneau, ministre responsable des aînés et de la lutte contre l'intimidation.

<sup>196</sup> Site Internet de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées.

en ligne : <<http://www.maltraitancedesaines.com/fr/a-propos/description-de-la-chaire>> [consulté le 22 avril 2018].

<sup>197</sup> À ceux-ci, s'ajoute deux coordonnateurs nationaux voués aux communautés culturelles et aux Premières Nations. Voir MSSS, Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015 - Mesure 4le Évaluation de la mise en place d'une équipe de coordonnateurs régionaux et nationaux spécialisés en matière de maltraitance envers les personnes âgées, Gouvernement du Québec, janvier 2016, en ligne : <<https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/rapport-evaluation-coordonnateurs.pdf>> [consulté le 20 avril 2018].

<sup>198</sup> Site Internet de la Ligne Aide Abus Aînés, en ligne : <<http://www.aideabusaines.ca/historique/>> [consulté le 22 avril 2018].

<sup>199</sup> PL n° 399, *supra*, note 20.

<sup>200</sup> PL n° 399, *supra*, note 20. Ce projet de loi a été déposé par Madame Marguerite Blais qui était à ce moment député de l'opposition de Saint-Henri-Sainte-Anne.

<sup>201</sup> Voir M. Beaulieu et R. Leboeuf, *Sommaire exécutif*, *supra*, note 77; Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées, *Mémoire* PL n° 115, *supra*, note 192, p.1.

<sup>202</sup> PL n° 399, *supra*, note 20, art. 8.

<sup>203</sup> *Ibid.*, art.14 et suiv.

<sup>204</sup> Québec, Assemblée Nationale, *Journal des débats*, 41e législature, 1re session (début : 20 mai 2014), 19 octobre 2016 - Vol. 44 N° 197, en ligne : <[http://www.assnat.qc.ca/fr/travaux-parlementaires/assemblee-nationale/41-1/journal-debats/20161019/181465.html#\\_Toc464742558](http://www.assnat.qc.ca/fr/travaux-parlementaires/assemblee-nationale/41-1/journal-debats/20161019/181465.html#_Toc464742558)> [consulté le 10 août 2017]. Par la suite, une Commission des relations avec les citoyens ayant pour mandat « *Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115* » fut mise en place. Lors de cette Commission, 45 mémoires ont été déposés et 32 individus et groupes sur les 45 ayant déposé un mémoire y ont été entendus. 5 séances d'études détaillées du PL n° 115 ont eu lieu dans le cadre de la Commission des relations avec les citoyens. Voir : Commission des relations avec les citoyens : Étude détaillée d'un projet de loi n° 115, en ligne :

<<http://www.assnat.qc.ca/fr/travaux-parlementaires/commissions/crc/mandats/Mandat-37205/index.html>> [consulté le 10 août 2017] et Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115, en ligne :

Par la suite, le Gouvernement du Québec réitère son engagement envers la population dans la lutte « *contre la maltraitance envers les personnes âgées dans tous les milieux et en encourageant les comportements bientraitants, afin de jeter les bases d'une société plus juste, inclusive, saine et sécuritaire* »<sup>205</sup>, par le déploiement de son deuxième *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées (2017-2022)*<sup>206</sup> (ci-après « *Plan d'action 2017-2022* »). Le gouvernement prévoit une enveloppe budgétaire de 45,8 millions sur six ans<sup>207</sup> en vue de freiner notamment la maltraitance financière.

Ce *Plan d'action 2017-2022*<sup>208</sup> prévoit 52 mesures dont 12 visent spécifiquement la maltraitance financière, de même que des outils et des références.

Avant d'aborder spécifiquement la Loi, il nous apparaît nécessaire de rappeler deux des quatre considérations ayant motivé celle-ci, soit :

*« [...] [L]e bien-être des personnes et le respect de leurs droits fondamentaux sont des préoccupations de la société québécoise;*

*[...] malgré les mesures législatives et administratives existantes visant à lutter contre la maltraitance, des personnes en sont encore victimes, notamment des personnes en situation de vulnérabilité; »*<sup>209</sup>

### 3.2 Les personnes assujetties

La Loi vise à « *lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* »<sup>210</sup>. Par son titre, elle semble plus étendue<sup>211</sup> qu'elle ne l'est en réalité

---

<<http://www.assnat.qc.ca/fr/travaux-parlementaires/commissions/crc/mandats/Mandat-36723/index.html>> [consulté le 10 août 2017].

<sup>205</sup> *PAM-2017-2022*, *supra*, note 18, p. 10; Site Internet du Ministère de la Famille – Secrétariat aux aînés, en ligne : <[https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/aines/lutte\\_contre\\_maltraitance/plan\\_action\\_maltraitance/Pages/index.aspx](https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/aines/lutte_contre_maltraitance/plan_action_maltraitance/Pages/index.aspx)> [consulté le 20 juin 2017].

<sup>206</sup> *PAM-2017-2022*, *supra*, note 18.

<sup>207</sup> Caroline Plante, La Presse canadienne, Québec lance un plan de 46 M\$ pour contrer la maltraitance envers les aînés, l'Actualité, 15 juin 2017, en ligne : <<https://lactualite.com/actualites/2017/06/15/quebec-lance-un-plan-de-46-m-pour-contrer-la-maltraitance-envers-les-aines/>> [consulté le 20 juin 2017].

<sup>208</sup> *PAM 2017-2022*, *supra*, note 18.

<sup>209</sup> *Loi* visant à lutter contre la maltraitance, *supra*, note 21, deux de ses considérants.

<sup>210</sup> *Ibid.*, art. 1.

<sup>211</sup> Voir également les propos de certains intervenants en commission dont ceux de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec dans leur mémoire : Ordre des comptables professionnels agréés du Québec, *Mémoire présenté à la Commission des relations avec les citoyens dans le cadre des consultations particulières et des auditions publiques sur le projet de loi n°115*, mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 », Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017), p. 6-7. [OCPA, *Mémoire PL n° 115*]; Association québécoise des retraités(e)s des secteurs public et

puisque son application vise essentiellement les personnes qui reçoivent des services de santé et des services sociaux.

En effet, bien que la Loi vise toute personne majeure en situation de vulnérabilité, qu'elle soit aînée ou pas, son chapitre II relatif à la politique contre la maltraitance que l'établissement doit adopter vise pour sa part : « *les personnes en situation de vulnérabilité qui reçoivent des services de santé et des services sociaux, que ces services soient rendus dans une installation maintenue par l'établissement ou à domicile* »<sup>212</sup>.

Le chapitre III de la Loi concernant l'entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance vise, quant à lui, les aînés<sup>213</sup>. Cette entente-cadre « *doit également prévoir la possibilité que celle-ci soit appliquée, avec les adaptations nécessaires, à toute personne majeure en situation de vulnérabilité* »<sup>214</sup>.

Enfin, le signalement obligatoire prévu à l'article 21 du chapitre IV de la Loi vise les personnes majeures hébergées dans un CHSLD ou les personnes majeures en tutelle ou en curatelle ou sous mandat de protection homologué qu'elles reçoivent ou non des services de santé et des services sociaux<sup>215</sup>. Il y est également prévu que le gouvernement pourra, par voie de règlement déterminer que cette obligation de signalement s'applique à l'égard d'autres personnes recevant des services de santé et de services sociaux<sup>216</sup>.

Avant toute chose, il n'est pas sans intérêt de constater que la personne aînée au sens de cette nouvelle Loi n'y est pas définie. Il est donc légitime de se questionner sur le sens et la portée que nous devons lui donner. Nous allons donc aborder cet aspect de même que la notion de personne en situation de vulnérabilité qui est, pour sa part, définie dans la Loi.

---

parapublic, *Maltraitance des aînées au Québec: Le PL115 et la dénonciation de cas d'actes de maltraitance*, mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 », Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017), p. 11. [AQR, *Mémoire PL n° 115*].

<sup>212</sup> *Loi visant à lutter contre la maltraitance, supra*, note 21, art. 3.

<sup>213</sup> *Ibid*, art. 17.

<sup>214</sup> *Ibid*.

<sup>215</sup> *Loi visant à lutter contre la maltraitance, supra*, note 21, art. 21; Vidéo « *Signalement obligatoire de certaines situations de maltraitance* », Gouvernement du Québec, 31 mai 2017, en ligne : <<https://www.youtube.com/watch?v=IgRO5wp0P0A>> [consulté le 3 août 2017].

<sup>216</sup> *Loi visant à lutter contre la maltraitance, supra*, note 21, art. 22.

### 3.2.1 La personne aînée

Dans le cadre des séances de l'étude détaillée du PL n° 115, cet aspect n'a pas vraiment été débattu si ce n'est une mention de la part de la ministre responsable des Aînés à l'effet que le terme personne aînée réfère au projet-pilote d'entente socio-judiciaire. En outre, elle a souligné que la personne majeure en situation de vulnérabilité incluait les aînés<sup>217</sup>. En l'absence de définition dans la Loi, ceci nous apparaît insuffisant pour comprendre le sens que le législateur a voulu donner au terme « personne aînée ».

### 3.2.2 La notion de personne en situation de vulnérabilité

En cette matière, la Loi actuelle est un précurseur puisqu'elle énonce une première définition relative à la vulnérabilité dans une loi au Québec<sup>218</sup>. Dans cette nouvelle Loi, le législateur est venu définir à son article 2 (4), la notion de « *personne en situation de vulnérabilité* » en ces termes :

*« Une personne majeure dont la capacité de demander ou d'obtenir de l'aide est limitée temporairement ou de façon permanente, en raison notamment d'une contrainte, d'une maladie, d'une blessure ou d'un handicap, lesquels peuvent être d'ordre physique, cognitif ou psychologique »*<sup>219</sup> (notre soulignement)

Cette définition se base essentiellement sur la capacité de la personne majeure de demander ou d'obtenir de l'aide pour la définir comme étant en situation de vulnérabilité. À l'instar de l'Ordre des ergothérapeutes du Québec, nous nous questionnons à savoir si nous devons en conclure qu'une personne majeure ayant la capacité de demander ou d'obtenir de l'aide serait exclue du champ d'application de la Loi et donc, de la protection contre la maltraitance ?<sup>220</sup>

<sup>217</sup> Propos de la ministre responsable des Aînés lors de l'étude détaillée du PL n° 115 en commission lors de la séance du 23 février 2017.

<sup>218</sup> Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, Mémoire à la Commission des relations avec les citoyens de l'Assemblée nationale - Projet de loi n°115, Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 », Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017), p. 4. [CDPDJ, *Mémoire PL n° 115*].

<sup>219</sup> *Loi visant à lutter contre la maltraitance*, supra, note 21, art. 2 (4).

<sup>220</sup> Ordre des ergothérapeutes du Québec, Commentaires de l'Ordre des ergothérapeutes du Québec concernant le projet de loi n°115, mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 », Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017), p. 2. [(OEQ), *Mémoire PL n° 115*]. Voir dans le même sens, Curateur public du Québec, Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n°115, mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 », Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017), p. 12. [Curateur public du Québec, *Mémoire PL n° 115*].

En outre, lorsque le législateur utilise le terme capacité, réfère-t-il à la capacité au sens du C.c.Q.? À une capacité de fait pouvant varier non seulement en fonction de la condition de santé de la personne mais aussi en fonction d'une situation de dépendance, d'une influence, de l'isolement, etc. ? En référant à la capacité de la personne, ne risque-t-il pas d'y avoir une confusion avec les notions de capacité et d'aptitude au sens du C.c.Q.? Nous y reviendrons au chapitre 4.

### 3.3 La notion de maltraitance

La Loi<sup>221</sup> s'inspire largement de la définition de l'OMS<sup>222</sup> en y ajoutant une précision quant au caractère intentionnel ou non du geste ou de l'omission d'agir.

Dans le cadre des séances des 23 février et 14 mars 2017 de l'étude détaillée du PL n° 115 (Loi actuelle), des débats ont eu lieu dans le cadre d'un amendement proposé<sup>223</sup> qui visait l'inclusion des sept types de maltraitance dans la définition de la Loi afin de la clarifier, voire de la préciser tout en y ajoutant le terme « notamment » afin de ne pas limiter la définition et d'en assurer la pérennité dans l'éventualité de l'émergence d'autres types de maltraitance dans le futur. Cet amendement visait également à s'assurer que la maltraitance organisationnelle soit expressément incluse dans la définition prévue à la Loi. Cet amendement a été rejeté.

Ainsi, pour qu'une situation soit qualifiée de maltraitance, il doit y avoir présence des trois éléments (dimensions) suivants :

1. Un geste ou un défaut d'action (omission) : il peut s'agir d'un seul geste non répété, d'un geste répété ou d'une omission d'agir;
2. Une relation de confiance;
3. Un préjudice, une conséquence : du tort ou de la détresse<sup>224</sup>.

---

<sup>221</sup> *Loi visant à lutter contre la maltraitance*, *supra*, note 21.

<sup>222</sup> *PAM 2017-2022*, *supra*, note 18, p. 15; *The Toronto Declaration on the Global Prevention of Elder Abuse*, *supra*, note 42.

<sup>223</sup> Québec, Assemblée nationale, *Journal des débats*, 41<sup>e</sup> législature, 1<sup>re</sup> session, 14 mars 2017 - Vol. 44 N° 69, en ligne : <<http://www.assnat.qc.ca/fr/travaux-parlementaires/commissions/crc-41-1/journal-debats/CRC-170314.html>> [consulté le 20 avril 2018]. L'amendement a été proposé par Monsieur Harold LeBel, député de Rimouski et porte-parole de l'opposition officielle en matière d'emploi, de solidarité sociale et de lutte contre la pauvreté.

<sup>224</sup> *Loi visant à lutter contre la maltraitance*, *supra*, note 21, art. 2 (3).

La présence d'intention n'est pas un critère obligatoire pour que le geste ou l'omission puisse constituer de la maltraitance. En effet, il peut s'agir de maltraitance sans que son auteur ait l'intention de causer du tort ou de la détresse à la personne victime.

### 3.4 Les moyens d'action

La Loi prévoit différentes mesures pour atteindre son objectif soit notamment :

- Imposer à tout établissement l'obligation d'adopter et de mettre en œuvre une politique de lutte contre la maltraitance envers ces personnes (chapitre II de la Loi);
- La mise en place d'un processus d'intervention concernant la maltraitance<sup>225</sup>. Ce processus d'intervention est communément appelé « *entente socio-judiciaire* » pour chaque région du Québec<sup>226</sup> (chapitre III de la Loi).
- Faciliter le signalement des cas de maltraitance<sup>227</sup> dont le signalement obligatoire de certaines situations (chapitre IV de la Loi)<sup>228</sup>.

La Loi est également venue bonifier le rôle du Commissaire en lui octroyant la responsabilité du processus de plainte et de signalement en vertu de la politique et a modifié des dispositions législatives dont l'article 60.4 du *Code des professions*<sup>229</sup> (la possibilité de lever le secret professionnel lorsqu'il y a risque sérieux de mort ou de blessures graves). Elle prévoit également la protection contre les représailles, la confidentialité de même qu'une immunité de poursuite. Nous les présenterons ci-après.

---

<sup>225</sup> *Loi visant à lutter contre la maltraitance, supra*, note 21, art. 1.

<sup>226</sup> Propos de la ministre de la famille et des aînés lors de l'étude détaillée du PL n° 115 en commission lors de la séance du 23 février 2017.

<sup>227</sup> *Loi visant à lutter contre la maltraitance, supra*, note 21, art. 1.

<sup>228</sup> *Ibid.*, art. 21.

<sup>229</sup> RLRQ c C-26



Enfin, une autre mesure s'est traduite par un encadrement réglementaire quant à l'utilisation de mécanismes de surveillance par un usager ou son représentant. Quoique nous n'aborderons pas ce dernier volet dans le cadre des présentes, nous soulignons qu'en lien avec ce pouvoir réglementaire<sup>230</sup>, le gouvernement a publié le 11 octobre 2017, un projet de règlement<sup>231</sup> concernant les modalités d'utilisation de mécanismes de surveillance par un usager hébergé en CHSLD ou son représentant. Ce règlement a été adopté et est entré en vigueur le 8 mars 2018<sup>232</sup>.

### 3.4.1 La politique

Une des principales mesures prévues pour atteindre les objectifs de la Loi est l'adoption obligatoire<sup>233</sup> d'une politique et sa mise en œuvre dont les principales exigences se retrouvent à son chapitre II. Cette politique de lutte contre la maltraitance que l'établissement doit adopter vise :

*« [L]a maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité qui reçoivent des services de santé et des services sociaux, que ces services soient rendus dans une installation maintenue par l'établissement ou à domicile. »<sup>234</sup> (notre soulignement)*

Elle a entre autres pour objet :

*« [D]'établir des mesures visant à prévenir la maltraitance envers ces personnes, à lutter contre celle-ci et à soutenir les personnes dans toute démarche entreprise afin de mettre fin à cette maltraitance, que celle-ci soit le fait d'une personne œuvrant pour l'établissement ou de toute autre personne. »<sup>235</sup> (notre soulignement)*

Il est donc clair que le chapitre II de la Loi s'adresse aux personnes majeures en situation de vulnérabilité qui reçoivent des services de santé et des services sociaux. Ce chapitre ne protège

<sup>230</sup> Loi visant à lutter contre la maltraitance, *supra*, note 21, art. 35; l'art. 505 (30) de la LSSSS relatif aux pouvoirs du gouvernement d'adopter des règlements a été ajouté.

<sup>231</sup> Gazette officielle du Québec, Règlement concernant les modalités d'utilisation de mécanismes de surveillance par un usager hébergé dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée, 149<sup>e</sup> année, no 41, 11 octobre 2017, en ligne :

<<http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=1&file=67306.pdf>> [consulté le 3 novembre 2017].

<sup>232</sup> Pour plus d'information à ce sujet : voir le Règlement et d'autres documents accessibles en ligne : <[https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/aines/lutte\\_contre\\_maltraitance/loi-lutter-maltraitance-aines/reglement-surveillance/Pages/index.aspx](https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/aines/lutte_contre_maltraitance/loi-lutter-maltraitance-aines/reglement-surveillance/Pages/index.aspx)> [consulté le 20 avril 2018].

<sup>233</sup> Loi visant à lutter contre la maltraitance, *supra*, note 21, art. 3 al. 1.

<sup>234</sup> *Ibid.*

<sup>235</sup> *Ibid.*

donc nullement les personnes âgées ou autres personnes majeures vulnérables ne recevant pas de services de santé ou des services sociaux.

Cette politique s'applique au sein de toutes les installations de cet établissement<sup>236</sup> y compris lorsque des services de santé et des services sociaux sont rendus à domicile<sup>237</sup>. Elle s'applique également, avec les adaptations nécessaires, à tout exploitant d'une résidence privée pour aînés<sup>238</sup> située sur le territoire desservi par l'établissement<sup>239</sup>. Ainsi, les résidents d'une résidence privée pour aînés sont assujettis à la Loi. Il en est de même pour les ressources intermédiaires<sup>240</sup> et les ressources de type familial<sup>241</sup> visées par la LSSSS et « *tout autre organisme société ou personne auquel l'établissement recourt pour la prestation de ses services [...]* »<sup>242</sup>.

Concernant le signalement et la formulation d'une plainte, la politique devra notamment indiquer :

- Les modalités applicables pour signaler au Commissaire un cas de maltraitance visé par la politique<sup>243</sup>.
- Les modalités applicables pour qu'une personne se croyant victime de maltraitance puisse formuler une plainte au Commissaire<sup>244</sup>.
- Les mesures de soutien disponibles pour aider la personne soit à formuler une plainte ou à effectuer un signalement<sup>245</sup>.
- Le suivi qui doit être donné à toute plainte ou à tout signalement et le délai dans lequel ce suivi doit être réalisé<sup>246</sup>.

---

<sup>236</sup> L'art. 2 (2) de la Loi définit l'établissement comme suit : « *un établissement au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux et le Conseil cri de la santé et des services sociaux de la Baie James* ».

<sup>237</sup> *Loi visant à lutter contre la maltraitance, supra*, note 21, art. 3 al.1.

<sup>238</sup> *Ibid.*, art. 2 (6) et 4 (2); LSSSS, *supra*, note 114, art. 346.0.1.

<sup>239</sup> *Loi visant à lutter contre la maltraitance, supra*, note 21, art. 9.

<sup>240</sup> *Ibid.*, art. 4 (1); LSSSS, *supra*, note 114, art. 301 et suiv.

<sup>241</sup> *Loi visant à lutter contre la maltraitance, supra*, note 21, art. 4 (1); LSSSS, *supra*, note 114, art. 310 et suiv.

<sup>242</sup> *Loi visant à lutter contre la maltraitance, supra*, note 21, art. 4 (1). Cela vise notamment les entreprises d'économie sociale et ceux ayant une entente relative à l'hébergement qui est visée par les art. 108 ou 108. 1 de la LSSSS.

<sup>243</sup> *Loi visant à lutter contre la maltraitance, supra*, note 21, art. 3 al. 4 (4). Voir également l'art. 6 de la Loi pour le rôle d'information de la personne responsable de sa mise en œuvre.

<sup>244</sup> *Ibid.*, art. 3 al. 4 (3).

<sup>245</sup> *Ibid.*, art. 3 al. 4 (5).

<sup>246</sup> *Ibid.*, art. 3 al. 4 (8).

La politique n'a pas à prévoir de délai fixe de traitement d'une plainte ou d'un signalement concernant une situation de maltraitance, l'article 3 de la Loi mentionnant que celui-ci « *doit être modulé selon la gravité de la situation* »<sup>247</sup>.

La politique doit également faire mention des mesures mises en place par le Commissaire afin de préserver la confidentialité des renseignements permettant d'identifier la personne effectuant un signalement d'une situation de maltraitance<sup>248</sup>.

La politique devra prévoir les sanctions qui pourraient, le cas échéant, être appliquées devant un constat de maltraitance notamment les sanctions disciplinaires<sup>249</sup>.

Enfin, d'un point de vue préventif et pour promouvoir et sensibiliser les acteurs concernés, la politique devra énoncer :

*« [L]es mesures mises en place pour prévenir la maltraitance des personnes en situation de vulnérabilité qui reçoivent des services de santé et des services sociaux, telles des activités de sensibilisation, d'information ou de formation »*<sup>250</sup>

Le président-directeur général ou le directeur général de l'établissement, ou la personne désignée par l'un d'eux veille à la mise en œuvre de la politique et à son application<sup>251</sup> et chaque établissement devra nommer une personne responsable<sup>252</sup> de sa mise en œuvre. L'identification de cette personne et ses coordonnées devront être mentionnées dans la politique<sup>253</sup>. La Loi accorde aux établissements jusqu'au 30 novembre 2018 pour adopter leur politique<sup>254</sup>, l'afficher ensuite au sein de leurs installations et la déposer sur leur site Internet<sup>255</sup>. À ce jour, ces politiques ne sont pas encore accessibles.

---

<sup>247</sup> *Ibid*, art. 3 *in fine*.

<sup>248</sup> *Ibid*, art. 3 al. 4 (6).

<sup>249</sup> *Ibid*, art. 3 al. 4 (7).

<sup>250</sup> *Loi visant à lutter contre la maltraitance, supra*, note 21, art. 3 al. 4 (2). Voir également l'art. 6 de la Loi pour le rôle d'information de la personne responsable de sa mise en œuvre.

<sup>251</sup> *Ibid*, art. 3 al. 3.

<sup>252</sup> *Ibid*.

<sup>253</sup> *Ibid*, art. 3 al. 4 (1) et art. 6 de la Loi pour le rôle d'information de la personne responsable de sa mise en œuvre.

<sup>254</sup> *Ibid*, art. 3 et 38.

<sup>255</sup> *Ibid*, art. 5.

a) Le signalement en vertu de la politique (chapitre II de la Loi)

Le signalement d'une situation de maltraitance effectué en vertu de la politique est volontaire<sup>256</sup> et non obligatoire. Il s'exerce auprès du Commissaire<sup>257</sup>. Il peut s'exercer par toute personne (autre personne que la personne en situation de vulnérabilité)<sup>258</sup>, y compris par une personne qui n'œuvre pas pour l'établissement<sup>259</sup>. Dans ce dernier cas, on pense par exemple à un membre de la famille, un voisin, à une personne donnant des services à la personne âgée (caissier, épicier, aide-ménager, etc.), au Protecteur du citoyen, etc. Quelle situation donne ouverture à cette possibilité de signalement ? Un cas de maltraitance dont serait victime une personne en situation de vulnérabilité qui reçoit des services de santé et des services sociaux<sup>260</sup>.

Ainsi, pour procéder à un signalement, une personne doit être en mesure de :

- Repérer que la situation visée pourrait constituer de la maltraitance;
- Identifier que la personne visée est une personne en situation de vulnérabilité;
- Identifier que la personne visée reçoit des services de santé et des services sociaux.

La personne qui effectue un tel signalement auprès du Commissaire bénéficie d'une immunité de poursuite<sup>261</sup>, de la confidentialité des renseignements permettant de l'identifier<sup>262</sup> et d'une protection contre les représailles dans la mesure où le signalement est fait de bonne foi<sup>263</sup>.

Advenant qu'une personne effectue un signalement au Commissaire pour une situation de maltraitance concernant une personne ne recevant pas de services de santé ou de services sociaux ou pour une situation devant être traité par une autre instance, ce dernier ne pourra traiter ce

---

<sup>256</sup> *Loi visant à lutter contre la maltraitance, supra*, note 21, art. 3 al. 4 (4).

<sup>257</sup> L'art. 33, dernier alinéa de la LSSSS a été ajouté par l'art. 34 de la Loi.

<sup>258</sup> Cette personne pouvant déposer une plainte. Voir l'art. 3, al. 4 (3) de la Loi.

<sup>259</sup> L'art. 2 (5) de la Loi définit comme suit la personne œuvrant pour l'établissement : « un médecin, un dentiste, une sage-femme, un membre du personnel, un résident en médecine, un stagiaire, un bénévole ainsi que toute autre personne physique qui fournit directement des services à une personne pour le compte de l'établissement ».

<sup>260</sup> *Loi visant à lutter contre la maltraitance, supra*, note 21, art. 3, al. 3 (4).

<sup>261</sup> Cette protection s'applique lorsque le signalement est fait de bonne foi. *Loi visant à lutter contre la maltraitance, supra*, note 21, art. 12.

<sup>262</sup> *Ibid.*, art. 10.

<sup>263</sup> *Ibid.*, art. 11.

signalement et dirigera la personne l'ayant formulé à l'instance ayant compétence pour traiter cette situation<sup>264</sup>.

Au sujet des modalités applicables<sup>265</sup> pour déposer un signalement et des informations devant être fournies au Commissaire ou à la police à l'appui d'un signalement obligatoire au sens de l'article 21. Il serait intéressant que des balises soient prévues et qu'elles s'inspirent notamment de la procédure prévue à l'article 3 du *Règlement sur le traitement des plaintes et la procédure applicable aux enquêtes de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse*<sup>266</sup>, des renseignements à fournir au curateur public lors d'un signalement<sup>267</sup> et des informations devant être documentées dans les dossiers patients par les professionnels régis par le *Code des professions* lorsque le professionnel communique un renseignement protégé par le secret professionnel en application de l'article 60.4 du *Code des professions*<sup>268</sup> (ci-après le « C. prof. »).

### 3.4.2 L'entente-cadre nationale (chapitre III de la Loi)

La Loi prévoit la conclusion d'une entente-cadre nationale par le ministre responsable des Aînés avec différents ministères et organismes<sup>269</sup>.

Alors que le chapitre III s'intitule « *Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance* », l'article 17 de la Loi (faisant partie du chapitre III) fait plutôt référence à l'entente-cadre nationale concernant la maltraitance envers les aînés. Quelle est la portée attendue de cette entente-cadre ? Devrait-elle viser toute personne majeure vulnérable ou précisément les personnes âgées ? L'entente-cadre étant sous la responsabilité du ministre responsable des Aînés, celle-ci aurait pu se limiter aux personnes âgées. Or, l'article 17 de la Loi spécifie également que l'entente-cadre « *doit [...] prévoir la possibilité que celle-ci soit appliquée, avec les adaptations* ».

<sup>264</sup> LSSSS, *supra*, note 114, art. 33, dernier alinéa.

<sup>265</sup> Notre commentaire vise également le signalement volontaire selon l'art. 3 de la Loi ou le Chapitre III.

<sup>266</sup> *Règlement sur le traitement des plaintes et la procédure applicable aux enquêtes de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse*, chapitre C-12, r. 5.

<sup>267</sup> Site Internet du Curateur public, Liste des renseignements à fournir lors d'un signalement, en ligne : <<http://www.curateur.gouv.qc.ca/cura/fr/outils/joinde/signalements.html>> [consulté le 18 mars 2018].

<sup>268</sup> Chapitre C-26. [C. prof.]

<sup>269</sup> Ministre de la Sécurité publique, ministre de la Justice, ministre de la Santé et des Services sociaux, directeur des poursuites criminelles et pénales, Autorité des marchés financiers, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, curateur public et tout autre ministère ou organisme jugé utile. *Loi visant à lutter contre la maltraitance*, *supra*, note 21, art. 17.

*nécessaires, à toute personne majeure en situation de vulnérabilité* »<sup>270</sup>. Par conséquent, l'entente-cadre s'appliquerait aux personnes âgées mais aurait pu avoir une portée plus large et s'appliquer à toute personne majeure en situation de vulnérabilité.

Cependant, à l'heure actuelle, l'entente-cadre<sup>271</sup> qui est maintenant signée<sup>272</sup> et disponible sur le Site Internet du Ministère de la Famille est venu limiter son application et celle des processus d'interventions à la personne âgée en situation de vulnérabilité alors que rien dans la section III de la Loi venait limiter son application en ce sens.

L'objet de cette entente-cadre est énoncé en ces termes :

*« [...] établir un partenariat entre les PARTIES [les ministères et organismes gouvernementaux] afin d'assurer une meilleure protection et apporter l'aide nécessaire aux personnes âgées en situation de vulnérabilité qui sont victimes de maltraitance, qui pourrait constituer une infraction criminelle ou pénale, en favorisant une concertation efficace entre les intervenants dans le but d'assurer la meilleure intervention permettant de mettre fin à ces situations de maltraitance.* »<sup>273</sup> (notre soulignement).

Les principes directeurs soutenant la mise en œuvre du processus d'intervention dans chacune des régions du Québec sont définis à l'article 3 de l'entente-cadre. Ces principes directeurs précisent entre autres que toute personne a droit au respect de ses droits<sup>274</sup>, notamment à son autonomie, son intégrité physique et psychologique<sup>275</sup>, et au respect de ses choix<sup>276</sup>, tout en précisant que toute personne a droit à la protection de la loi<sup>277</sup>. Ils énoncent que « *toute personne vivant une situation de maltraitance doit avoir accès à des services et à des ressources lui permettant de*

<sup>270</sup> *Loi visant à lutter contre la maltraitance, supra*, note 21, art. 17, al. 3 (avec notre soulignement).

<sup>271</sup> Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées [*Entente-cadre*]. En ligne : <<https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/entente-cadre-nationale.pdf>> [consulté le 9 février 2018].

<sup>272</sup> Communiqué de presse, gouvernement du Québec, 7 février 2018, *Signature de l'Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées*, en ligne :

<<https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/ministere/centre-presse/Nouvelles/Pages/nouvelle-2018-02-07.aspx>> [consulté le 9 février 2018]; Site Internet du Curateur public, Lutte contre la maltraitance envers les aînés : mobilisation gouvernementale, 7 février 2018, en ligne :

<<https://www.curateur.gouv.qc.ca/cura/fr/outils/nouvelles/20180207.html>> [consulté le 18 mars 2018].

<sup>273</sup> *Entente-cadre, supra*, note 271. art. 1.

<sup>274</sup> *Ibid.*, art. 3. 2).

<sup>275</sup> *Ibid.*, art. 3. 1).

<sup>276</sup> *Ibid.*, art. 3. 2).

<sup>277</sup> *Ibid.*

*mettre fin le plus rapidement possible à ladite situation* »<sup>278</sup>. Un des principes directeurs est à l'effet qu'au centre de toute action ou intervention se trouve « *l'équilibre entre le besoin de protection de la personne et le respect de son autodétermination* »<sup>279</sup>.

Il y est également défini que pour pouvoir déclencher une intervention concertée, le consentement de la personne aînée ou de son représentant légal doit être obtenu<sup>280</sup>. À défaut du consentement, les conditions donnant ouverture au déclenchement de l'intervention concertée seront alors celles prévues à la levée du secret professionnel en vue de prévenir un acte de violence de l'article 60. 4 du C. prof.<sup>281</sup>. Dans le cadre d'une telle intervention déclenchée en l'absence de consentement, seuls le ou les intervenants susceptibles de porter secours à la personne aînée sont impliqués<sup>282</sup>.

Les ministères et organismes gouvernementaux parties à l'entente-cadre ont « *l'obligation [...] de s'assurer de la mise en place d'un processus d'intervention dans chaque région qui tient compte des différentes réalités régionales* »<sup>283</sup>.

Pour opérationnaliser ces processus, il y aura la mise en place d'un Comité national directeur visant à « *développer une approche nationale cohérente* »<sup>284</sup> dans l'implantation et la mise en œuvre des processus d'intervention dans chacune des régions du Québec. Il est également prévu de mettre en place un Comité national aviseur pour coordonner l'implantation, la mise en œuvre et le suivi du processus d'intervention<sup>285</sup>. Une structure régionale pour chacune des régions du Québec est en outre prévue. Ce comité régional sera coordonné par le coordonnateur régional spécialisé en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées<sup>286</sup>.

---

<sup>278</sup> *Ibid.*, art. 3. 3).

<sup>279</sup> *Ibid.*, art. 3. 4).

<sup>280</sup> *Ibid.*, art. 3. 7).

<sup>281</sup> *Ibid.*, art. 3. 8).

<sup>282</sup> *Ibid.*, art. 3. 10).

<sup>283</sup> *Loi visant à lutter contre la maltraitance*, *supra*, note 21, art. 17, al. 2; Voir également *Entente-cadre*, *supra*, note 271, art. 2. 1) et 5. 1).

<sup>284</sup> *Entente-cadre*, *supra*, note 271, art. 5. 2) i.

<sup>285</sup> *Ibid.*, art. 5. 2) ii.

<sup>286</sup> *Ibid.*, art. 5. 3).

### a) Le processus d'intervention

Un des moyens prévus par la Loi et l'entente-cadre nationale signée en février 2018 est la mise en place d'un processus d'intervention concernant la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité<sup>287</sup>. Ce processus prévoit une action concertée de lutte contre la maltraitance avec les intervenants des milieux concernés, « *notamment en favorisant la complémentarité et l'efficacité des interventions destinées à prévenir, à repérer et à lutter contre la maltraitance.* »<sup>288</sup>

L'entente-cadre nationale spécifie que les processus d'intervention s'appliquent aux personnes aînées en situation de vulnérabilité dans une situation de maltraitance qui « *pourrait constituer une infraction criminelle ou pénale* »<sup>289</sup> afin notamment de la faire cesser<sup>290</sup>. Certaines situations de maltraitance et plusieurs formes d'exploitation peuvent constituer un acte criminel<sup>291</sup>. En outre, certaines situations de maltraitance peuvent constituer une infraction pénale liée à une loi de juridiction provinciale<sup>292</sup>. Le *Code criminel*<sup>293</sup> (ci-après le « C.cr. ») ne prévoit pas d'infraction spécifique à la maltraitance des aînés<sup>294</sup> ou des personnes majeures vulnérables.

<sup>287</sup> *Loi visant à lutter contre la maltraitance*, *supra*, note 21, art. 1.

<sup>288</sup> *Ibid.*, art. 16.

<sup>289</sup> *Entente-cadre*, *supra*, note 271, art. 1.

<sup>290</sup> *PAM 2017-2022*, *supra*, note 18, p. 54.

<sup>291</sup> CDPDJ, *L'exploitation des personnes âgées. Vers un filet de protection resserré*, *supra*, note 74, p. 114. Pour une énumération plus exhaustive des infractions à ce sujet, voir : *Guide de référence 2016*, *supra*, note 19, p. 460-470; Centre Canadien d'études sur le droit des aînés, *La loi des mauvais traitements et de la négligence envers les aînés : un guide pratique*, juillet 2011, p. 10, en ligne :

<[http://flhlmq.com/files/Guide\\_Loi\\_Maltraitance\\_Ain%C3%A9s.pdf](http://flhlmq.com/files/Guide_Loi_Maltraitance_Ain%C3%A9s.pdf)> [consulté le 14 janvier 2018].

<sup>292</sup> Par exemple les articles 196 et 197 de la *Loi sur les valeurs mobilières*, chapitre V-1.1 en matière d'exploitation financière. Voir également au sujet de l'exploitation financière : Beaulieu, Marie, Raymonde Crête, et Ivan Tchotourian. « L'exploitation financière des personnes aînées, Synthèse du colloque interdisciplinaire de mai 2013 », (2014) *Bulletin de droit économique* 1, p. 12-19.

<sup>293</sup> LRC 1985, c C-46 [C.cr.]. De plus, la *Loi sur la protection des personnes âgées au Canada*, L.C. 2012, ch. 29 sanctionnée le 14 décembre 2012 et entrée en vigueur en janvier 2013, donc antérieurement à la Loi visant à lutter contre la maltraitance, est venu modifier le *Code criminel* afin que la vulnérabilité notamment due à l'âge soit considérée comme une circonstance aggravante permettant d'infliger une peine plus sévère. H. Guay, *supra*, note 162, p. 314-315; Centre Canadien d'études sur le droit des aînés, *supra*, note 291, p. 10.

<sup>294</sup> H. Guay, *supra*, note 162, p. 314; Centre Canadien d'études sur le droit des aînés, *supra*, note 291, p. 10.



Quoique le processus d'intervention qui sera mis en place dans chacune des régions soit inconnu à ce jour, l'entente-cadre nationale prévoit qu'il s'appliquera en présence combinée des trois conditions suivantes :

- « 1) un intervenant a des motifs raisonnables de croire qu'une personne aînée en situation de vulnérabilité est victime de maltraitance au sens de la Loi;
- 2) la situation de maltraitance nécessite la concertation entre les intervenants pour pouvoir y mettre fin efficacement;
- 3) L'intervenant a des motifs raisonnables de croire que la situation de maltraitance pourrait constituer une infraction criminelle ou pénale. »<sup>295</sup> (notre soulignement)

Différentes situations de maltraitance pourraient constituer une infraction criminelle ou pénale. Une situation de maltraitance physique<sup>296</sup> sous forme de violence, par exemple, « *frapper une personne, la pousser, lui lancer des objets, la forcer à manger des aliments, l'enfermer, la traiter avec rudesse* »<sup>297</sup> ou de négligence<sup>298</sup>, soit une omission d'agir peut être reconnue comme une infraction dont celle de voie de fait<sup>299</sup>, de négligence criminelle<sup>300</sup> ou de manquement au devoir de fournir les choses nécessaires à l'existence<sup>301</sup>.

Une situation de maltraitance psychologique peut devenir un acte de menace<sup>302</sup>, d'harcèlement criminel<sup>303</sup> ou d'intimidation<sup>304</sup> alors qu'une situation de maltraitance sexuelle peut être reconnue comme une agression sexuelle<sup>305</sup>. Une situation de maltraitance matérielle et financière<sup>306</sup> peut

<sup>295</sup> Entente-cadre, *supra*, note 271, art. 4.

<sup>296</sup> « Gestes ou actions inappropriés, ou absence d'action appropriée, qui portent atteinte au bien-être ou à l'intégrité physique », *Terminologie sur la maltraitance*, *supra*, note 46.

<sup>297</sup> *Guide de référence 2016*, *supra*, note 19, p. 461.

<sup>298</sup> La négligence en matière de maltraitance physique peut se manifester par la « (p)privation des conditions raisonnables de confort ou de sécurité, non-assistance à l'alimentation, l'habillement, l'hygiène ou la médication lorsqu'on est responsable d'une personne en situation de dépendance, etc. ». *Terminologie sur la maltraitance*, *supra*, note 46.

<sup>299</sup> *C.cr.*, *supra*, note 294, art. 265.

<sup>300</sup> *Ibid.*, art. 219-221.

<sup>301</sup> *Ibid.*, art. 215.

<sup>302</sup> *Ibid.*, art. 264.1.

<sup>303</sup> *Ibid.*, art. 264.

<sup>304</sup> *Ibid.*, art. 423.

<sup>305</sup> *Ibid.*, art. 271-273. ; R. c. Poupert (C.A., 2010-11-01), 2010 QCCA 1956, SOQUIJ AZ-50684953, 2010EXP-3620, J.E. 2010-1978, Requête pour autorisation de pourvoi à la Cour suprême rejetée (C.S. Can., 2011-03-31) 34000. Cette affaire concernait un préposé aux bénéficiaires accusé d'agression sexuelle commise sur une usagère âgée de 77 ans. ; H. Guay, *supra*, note 162, p. 315.

<sup>306</sup> Voir au sujet de la prévention des abus en contexte de donation avant l'hébergement et les limites des dispositions du Code criminel à cet effet : Marie-Pascale Boudreault, « La prévention des abus résultant des donations avant le placement des personnes âgées en centre d'hébergement », *Revue générale de droit*, vol. 46, 2016, p. 305-340, p. 336-337, en ligne : <<http://id.erudit.org/iderudit/1036165ar>> [consulté le 17 février 2018].

aussi être un vol<sup>307</sup>, une fraude<sup>308</sup> ou un abus de confiance au sens du C.cr.<sup>309</sup>. Enfin, une situation de maltraitance organisationnelle pourrait constituer une infraction de manquement au devoir de fournir les choses nécessaires à l'existence<sup>310</sup>.

Contrairement au recours civil qui vise à réparer le dommage subi, en matière criminelle ou pénale, les recours « *visent de prime abord à punir les contrevenants pour des manquements à la loi qui sont considérés comme relativement graves ou qui portent atteinte à l'intérêt public* »<sup>311</sup>.

Ce processus d'intervention est communément appelé « *entente socio-judiciaire* » pour chaque région du Québec et, tout comme l'entente-cadre nationale, il s'inscrit « *dans la continuité du projet-pilote mettant en œuvre une procédure d'intervention sociojudiciaire [...] qui a été déployé dans la région de la Mauricie–Centre-du-Québec [...].* »<sup>312</sup>

#### b) Le signalement en vertu d'un processus d'intervention - entente-cadre nationale (chapitre III de la Loi)

Les situations de maltraitance qui pourraient constituer une infraction criminelle ou pénale à l'égard des personnes âgées en situation de vulnérabilité sont visées par ce processus d'intervention.

Pour les situations de maltraitance de cette nature, toute personne qui a un motif raisonnable de croire qu'une personne visée par un processus d'intervention est victime de maltraitance peut

<sup>307</sup> C.cr, *supra*, note 294, art. 322, 328-332 et 334.

<sup>308</sup> C.cr, *supra*, note 294, art. 380; Dans l'affaire *Brzowski*, il est fait mention que la propriétaire de la résidence d'hébergement, Madame Brzowski a été déclarée coupable de fraude (jugement du 21 janvier 1993, dossier n° 500-01-005775-918) en raison des mêmes faits devant le Tribunal et que celle-ci avait été condamnée à une peine d'emprisonnement pour avoir fraudé une des résidentes, une personne âgée.

<sup>309</sup> C.cr, *supra*, note 294, art. 336.; Marie-Pascale Boudreault, *supra*, note 306, p. 336-337.

<sup>310</sup> C.cr, *supra*, note 294, art. 215.

<sup>311</sup> Beaulieu, Marie, Roxane Leboeuf et Raymonde Crête, « La maltraitance matérielle ou financière des personnes âgées – un état des connaissances » dans R. Crête, I. Tchotourian et M. Beaulieu (eds.), *L'exploitation financière des personnes âgées: prévention, résolution et sanction*, Coll. « CÉDÉ », Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2015, p.114.

<sup>312</sup> Site Internet du Ministère de la famille, en ligne :

<[https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/aines/lutte\\_contre\\_maltraitance/entente\\_cadre/Pages/index.aspx](https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/aines/lutte_contre_maltraitance/entente_cadre/Pages/index.aspx)> [consulté le 9 février 2018]; La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) était l'une des parties signataire du protocole socio-judiciaire en matière de maltraitance aux aînés (projet pilote en Mauricie–Centre-du-Québec).

procéder à un signalement<sup>313</sup>. Ce signalement d'une situation de maltraitance est donc volontaire et non obligatoire et s'exercera auprès de « *l'une des personnes pouvant recevoir ces signalements en vertu du processus d'intervention* »<sup>314</sup>. Ainsi, pour procéder à un signalement, une personne doit être en mesure de :

- Repérer que la situation visée pourrait constituer de la maltraitance;
- Identifier que la personne est visée<sup>315</sup> par un processus d'intervention, soit une personne âgée en situation de vulnérabilité ;
- Avoir des motifs raisonnables de croire que cette personne est victime de maltraitance.

Pour que le processus d'intervention concerté s'applique, l'entente-cadre prévoit une condition additionnelle soit que « *la situation de maltraitance nécessite la concertation entre les intervenants pour pouvoir y mettre fin efficacement* »<sup>316</sup>.

Si la situation de maltraitance ne nécessite pas le déclenchement d'une intervention concertée, l'entente-cadre nationale précise qu'elle « *doit être prise en charge par le ou les intervenants concernés et/ou sera dirigée vers les ressources appropriées* »<sup>317</sup>.

Relativement à un signalement reçu en application de l'article 21 de la Loi, l'entente-cadre fait état du principe directeur suivant, soit que « *chaque organisme et chaque intervenant agit dans les limites des pouvoirs et des responsabilités qui lui sont conférés par la loi qui régit son organisme, notamment à l'occasion du traitement d'un [tel] signalement [...]* »<sup>318</sup>

---

<sup>313</sup> Loi visant à lutter contre la maltraitance, *supra*, note 21, art. 18.

<sup>314</sup> *Ibid.*

<sup>315</sup> Selon l'art. 4 1) de l'entente-cadre nationale, la personne visée est la personne âgée en situation de vulnérabilité.

<sup>316</sup> Entente-cadre, *supra*, note 271, art. 4. 2).

<sup>317</sup> *Ibid*, art. 4. al. 5.

<sup>318</sup> *Ibid*, art. 3. 11).

Nous comprenons que face à une personne aînée victime de maltraitance qui refuse de consentir au signalement ou à la levée du secret professionnel, l'intervenant, à moins d'être dans une situation visée par l'article 60.4 du C. prof., ne pourra pas déclencher une intervention concertée en vertu du processus d'intervention et de l'entente-cadre<sup>319</sup>.

En vue de faciliter le signalement, les personnes qui font ou reçoivent un signalement ou collaborent à son examen en application de l'entente-cadre (chapitre III) bénéficient des protections également applicables lors d'un signalement dans le cadre de la politique (chapitre II) et énoncées précédemment au point 3.4.1 a)<sup>320</sup>. Nous reviendrons spécifiquement sur cet aspect important de la Loi aux sections 3.4.4 et 3.4.5.

### 3.4.3 Le signalement obligatoire prévu à l'article 21 de la Loi (chapitre IV de la Loi)

Il importe de distinguer ce signalement du signalement volontaire présenté précédemment. Le Chapitre IV de la Loi intitulé « *obligation de signaler certains cas de maltraitance* » prévoit le signalement obligatoire<sup>321</sup>. L'article 21 énonce une nouvelle obligation<sup>322</sup> pour tout prestataire de services de santé et de services sociaux (ex. le préposé aux bénéficiaires, l'auxiliaire aux services de santé et sociaux, etc.), ou tout professionnel au sens du C. prof.<sup>323</sup>, même aux personnes liées par le secret professionnel<sup>324</sup> à l'exception du notaire et de l'avocat. Il s'agit donc, contrairement aux situations précédentes, d'un devoir de signalement.

<sup>319</sup> *Ibid.*, art. 3. 6), 7), 8) et 11) et 4. al. 3.

<sup>320</sup> *Loi visant à lutter contre la maltraitance*, *supra*, note 21, art. 19.

<sup>321</sup> *Ibid.*, art. 21 et suiv.

<sup>322</sup> *Ibid.*, art. 21; Dans le cadre de l'étude détaillée de la Loi, 3 amendements relatifs à l'obligation de signaler ont été déposés les 14 et 15 mars 2017 par Monsieur François Paradis, député de Lévis et porte-parole du deuxième groupe d'opposition pour les aînés. Lors de la reprise des travaux, le 6 avril 2017, la ministre responsable des aînés déposait un nouvel amendement prévoyant le signalement obligatoire. En réponse à celui-ci qui correspond essentiellement à l'art. 21 de la Loi, deux amendements visant à prévoir le signalement obligatoire à l'égard de toute personne hébergée dans un hôpital au sens de la LSSSS et celle en ressource intermédiaire et de type familial ont été proposés par M. Paradis. Ces amendements avaient notamment pour but de viser les personnes qui sont en attente d'hébergement en CHSLD. Ces amendements demandés par l'opposition ont été rejetés.

Les deux articles proposés par la ministre responsable des aînés Madame Charbonneau ont été adoptés le 11 avril 2017, soit les articles 21 et 22 de la Loi actuel.

<sup>323</sup> Ces professionnels sont par exemple les comptables professionnels agréés, les psychologues, les travailleurs sociaux, les infirmières et infirmiers auxiliaires, les inhalothérapeutes, les pharmaciens, les médecins, etc. On compte au Québec, 46 Ordres professionnels, en ligne : <<https://www.opq.gouv.qc.ca/ordres-professionnels/>> [consulté le 28 avril 2018].

<sup>324</sup> *Loi visant à lutter contre la maltraitance*, *supra*, note 21, art. 21, *in fine*, « *Le présent article s'applique même aux personnes liées par le secret professionnel, sauf à l'avocat et au notaire qui, dans l'exercice de leur profession, reçoivent des informations concernant un tel cas.* »

Quelle situation<sup>325</sup> fait naître ce devoir pour le prestataire de services de santé et de services sociaux ou le professionnel régi par le C. prof.? Une de ces personnes doit signaler sans délai, dès qu'elle a un motif raisonnable de croire qu'une personne faisant partie des deux catégories de personnes visées est victime : 1° d'un geste singulier ou répétitif ou d'un défaut d'action appropriée; 2° qui porte atteinte de façon sérieuse à son intégrité physique ou psychologique.

Et ce, pour les personnes majeures suivantes:

- Toute personne hébergée dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux;
- Toute personne en tutelle ou en curatelle ou à l'égard de laquelle un mandat de protection a été homologué<sup>326</sup>.

Ainsi, bien que la personne majeure visée par cette disposition ait droit au respect du secret professionnel, cet article 21 de la Loi constitue, pour le professionnel régi par le C. prof., une autorisation à la levée de ce secret professionnel par une disposition expresse de la loi, le relevant de cette obligation<sup>327</sup>. Ce professionnel est donc tenu de signaler les situations de maltraitance mentionnées ci-haut.

Ce signalement doit être adressé au Commissaire de l'établissement, si la personne majeure y reçoit des services. Ce sera automatiquement le cas, pour la personne hébergée en CHSLD<sup>328</sup>. Si la personne majeure sous tutelle, sous curatelle ou à l'égard de laquelle un mandat de protection a

---

<sup>325</sup> Pour des exemples de situations : voir *supra*, note 215, la Vidéo « *Signalement obligatoire de certaines situations de maltraitance* » dans laquelle il est notamment énoncé les situations suivantes : « *Un homme hébergé en CHSLD fait régulièrement des remarques de nature sexuelle à une autre résidente, se vante de ses prouesses sexuelles et se montre insistant pour obtenir des rendez-vous galants ou des caresses de sa part; par la suite, celle-ci s'isole et ne mange plus. [...] Lors d'une visite à domicile chez une dame, une intervenante constate que son neveu, qui agit à titre de mandataire, s'approprie et utilise à mauvais escient l'argent et les biens de celle-ci. L'intervenante constate que ce comportement génère beaucoup de stress chez la dame qui semble confuse et qui présente une perte de poids significative et inexplicable.* »

<sup>326</sup> Loi visant à lutter contre la maltraitance, *supra*, note 21, art. 21 et suiv.

<sup>327</sup> Charte, *supra*, note 113, art. 9; Cette disposition est de la même nature que l'art. 39 de la *Loi sur la protection de la jeunesse*, RLRQ c P-34.1; Voir Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, *L'obligation de signalement pour les intervenants liés par le secret professionnel*, 405<sup>e</sup> séance, COM-405-5.2.1, 25 octobre 1996.

<sup>328</sup> Cela exclut un CHSLD privé non visé par la LSSSS.

été homologué ne reçoit pas de services d'un établissement du réseau de la santé, le signalement doit donc être adressé à un corps de police<sup>329</sup>.

Le signalement de maltraitance sera donc traité, selon le cas, conformément à la politique (chapitre II) ou au processus d'intervention (chapitre III) avec les mêmes protections énoncées précédemment qui sont accordées soit à la personne qui fait ou reçoit un signalement ou collabore à son examen en application de l'entente-cadre (chapitre III)<sup>330</sup> ou à celle qui, de bonne foi et dans le cadre de la politique prévue au chapitre II de cette Loi, fait un signalement ou collabore à son examen<sup>331</sup>.

Pour les fins de l'application de cette obligation de signaler prévue à l'article 21, les conditions de mise en œuvre sont distinctes des dimensions de la définition de maltraitance prévue à l'article 2 de la Loi. En effet, notons que la notion de personne en situation de vulnérabilité ne s'y trouve plus.

En outre, contrairement aux situations rendant possible le signalement, la Loi ne requiert pas d'avoir un motif raisonnable de croire à une situation de maltraitance au sens de l'article 2, mais plutôt d'être face à une situation qui comporte une des trois dimensions de la définition de maltraitance, soit un geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action appropriée. En effet, le législateur a substitué la deuxième dimension, soit « [...] *qui cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse à une personne* » par cette exigence : « [...] *qui porte atteinte de façon sérieuse à son intégrité physique ou psychologique* [...] ». Le fait de porter atteinte de façon sérieuse à l'intégrité physique ou psychologique d'une personne dépasse le fait de causer du tort ou de la détresse à cette personne<sup>332</sup>.

De plus, l'article 21 n'exige pas de relation où il devrait y avoir de la confiance, contrairement à la définition de maltraitance qui requiert cette troisième dimension. La disposition viserait-elle donc à protéger la personne majeure de quiconque même dans une situation où il n'y a pas nécessité de lien de confiance ? Comment doit-on interpréter cette distinction ? Est-ce que le fait

---

<sup>329</sup> *Loi visant à lutter contre la maltraitance, supra*, note 21, art. 21.

<sup>330</sup> *Ibid.*, art. 10 à 12, 19 et 21.

<sup>331</sup> *Ibid.*, art. 10 à 12 et 21.

<sup>332</sup> *Loi visant à lutter contre la maltraitance, supra*, note 21, art. 2 (3) et 21.

d'exclure la notion de relation de confiance vient viser la maltraitance organisationnelle ? Nous y reviendrons au chapitre 4.

Pour procéder à un signalement, une personne doit donc être en mesure de repérer que la situation visée :

- Concerne l'une ou l'autre des personnes majeures mentionnées précédemment;
- Constitue un geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action appropriée;
- Porte atteinte de façon sérieuse à l'intégrité physique ou psychologique de la personne visée par la protection.

L'article 21 de la Loi précise que le professionnel devra signaler une telle situation lorsqu'il a « *un motif raisonnable de croire [...] »*<sup>333</sup>. Ceci « *n'oblige pas [le prestataire de services de santé et de services sociaux ou] le professionnel à une certitude absolue dans l'analyse de la situation se présentant à lui »*<sup>334</sup>. Cependant, cette personne devra s'assurer de baser son analyse « *sur des renseignements sérieux, c'est-à-dire que « les renseignements sur lesquels se fonde la croyance doivent être irrésistibles, dignes de foi et corroborés »*<sup>335</sup> lui permettant ainsi raisonnablement de croire que les éléments requis pour l'application du signalement sont présents. Ainsi, de « vagues soupçons » ne seraient pas suffisants<sup>336</sup>.

#### 3.4.4 Protection contre les mesures de représailles

En vue de faciliter le signalement ou la collaboration à son examen, la Loi visant à lutter contre la maltraitance prévoit une protection contre des mesures de représailles à l'encontre d'une personne qui, de bonne foi et dans le cadre de la politique prévue au chapitre II de cette Loi, fait un signalement ou collabore à l'examen d'un signalement ou d'une plainte<sup>337</sup>. Cette protection

---

<sup>333</sup> *Ibid.*, art. 21.

<sup>334</sup> Raymonde Crête et Marie-Hélène Dufour, *L'exploitation des personnes âgées : pour un élargissement des dérogations au secret professionnel*, (2016) 46 RGD 397-462, p. 423. [Crête et Dufour, *Élargissement des dérogations au secret professionnel*].

<sup>335</sup> *Ibid.*, p. 431; Yves D. Dussault, « Divulguer des renseignements confidentiels en vue de protéger des personnes » dans Conférence des juristes de l'État, Actes de la XVI<sup>e</sup> Conférence des juristes de l'État, Cowansville (Qc), Yvon Blais, 2004, p. 157.

<sup>336</sup> *Ibid.*, Y. D. Dussault, p. 157.

<sup>337</sup> *Loi visant à lutter contre la maltraitance*, *supra*, note 21, art. 11; Voir également, l'art. 122, par. 12 de la *Loi sur les normes du travail*, RLRQ c N-1.1 qui a été ajouté par l'art. 28 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance. Cet

s'applique également lors de l'exercice d'un signalement dans le cadre de l'entente-cadre prévue au chapitre III de la Loi<sup>338</sup>. Au sujet de cette protection, il est intéressant de référer à la décision *Sanchez Alvarez et K-Tech Consultants inc.*<sup>339</sup> dans laquelle le Tribunal administratif du travail était saisi d'une plainte pour harcèlement psychologique additionnée d'une plainte pour congédiement sans cause juste et suffisante.

Dans cette affaire, la plaignante travaillait à titre d'infirmière auxiliaire dans une Résidence pour personnes autonomes et semi-autonomes. Après avoir signalé une situation de maltraitance à la direction de la Résidence, et vu l'inaction de celle-ci, la plaignante a décidé de signaler la situation au fils de la résidente, à la Ligne Aide Abus Aînée, au CLSC et ensuite, au Ministère de la santé et des services sociaux. Par le visionnement d'une vidéo et des propos lui ayant été rapportés, elle a mentionné avoir vu des rougeurs aux bras chez une résidente souffrant d'alzheimer et que celle-ci disait que quelqu'un voulait lui briser les poignets<sup>340</sup>. Ce signalement « *sans vérification d'un acte de maltraitance* »<sup>341</sup> selon la Résidence, constitue l'un des motifs du congédiement. Dans son analyse, le Tribunal mentionne que l'incident du signalement de maltraitance est le principal motif de congédiement. Il s'inspire<sup>342</sup> de l'article 11 de la Loi qui n'était pas encore en vigueur à ce moment pour l'appliquer aux faits dont il était saisi. Devant l'absence de gradation de sanction, le Tribunal a conclu à l'annulation du congédiement.

### 3.4.5 Confidentialité et immunité de poursuite

La Loi prévoit également d'autres mesures telles que la confidentialité des renseignements permettant d'identifier la personne faisant un signalement<sup>343</sup>, de même qu'une immunité de poursuite<sup>344</sup>.

---

article complète la protection de l'art. 11 de la Loi, lorsqu'un employé fait un signalement ou collabore à l'examen d'un signalement ou d'une plainte en application des dispositions de la Loi visant à lutter contre la maltraitance.

<sup>338</sup> *Loi visant à lutter contre la maltraitance, supra*, note 21, art. 18, 19 et 21 al. 2. L'art. 11 de la Loi prévoit que certaines mesures sont présumées être des mesures de représailles au sens de la Loi soit « [...] la rétrogradation, la suspension, le congédiement ou le déplacement d'une personne œuvrant pour l'établissement ainsi que toute sanction disciplinaire ou autre mesure portant atteinte à son emploi ou à ses conditions de travail ». Le « déplacement d'un usager ou d'un résident la rupture de son bail, de même que l'interdiction ou la restriction de visites à l'usager ou au résident » sont également présumés être des mesures de représailles.

<sup>339</sup> 2017 CanLII 1159 (QCTAT).

<sup>340</sup> *Ibid*, para. 12.

<sup>341</sup> *Ibid*, par. 55.

<sup>342</sup> *Ibid*, par. 85.

<sup>343</sup> *Loi visant à lutter contre la maltraitance, supra*, note 21, articles 3 al. 4 (6), 10, 18, 19 et 21 al. 2.

<sup>344</sup> *Ibid.*, art. 12, 18, 19 et 21 al. 2.



Cette immunité de poursuite devant la justice est accordée à la personne qui fait, de bonne foi, un signalement conformément au processus d'intervention (chapitre III), à celle qui collabore à son examen en application du chapitre III<sup>345</sup> ou à celle qui, de bonne foi et dans le cadre de la politique prévue au chapitre II de cette Loi, fait un signalement ou collabore à son examen<sup>346</sup>.

L'article 10 de la Loi prévoit que le Commissaire « *doit prendre toutes les mesures nécessaires afin de s'assurer que soit préservée la confidentialité des renseignements permettant d'identifier une personne qui fait un signalement, sauf avec le consentement de cette personne.* »<sup>347</sup>

Selon ce même article, l'identité de cette personne peut toutefois être communiquée au corps de police concerné.

Nous aborderons au prochain chapitre certains enjeux que nous entrevoyons au sujet de la confidentialité de l'identité de la personne qui procède à un signalement au Commissaire lorsqu'elle œuvre pour l'établissement.

#### **CHAPITRE 4 : LES ENJEUX**

Cette section vise avant tout à traiter des enjeux et défis découlant des nouvelles dispositions de la Loi en particulier quant au signalement. Dans un premier temps, nous aborderons les enjeux relatifs au signalement et aux conditions de mise en œuvre pour ensuite traiter spécifiquement du signalement obligatoire en vertu de l'article 21 de la Loi qui constitue également une exception au secret professionnel. Nous nous demanderons comment les professionnels feront face à ses nouvelles obligations et s'ils sont bien outillés pour ce faire. Par la suite, nous ferons une incursion quant au droit de toute personne au respect du secret professionnel et à l'exception permettant sa levée prévue à l'article 60.4 du C. prof.

Nous terminerons ce chapitre en abordant certaines forces et limites que laisse entrevoir le texte de la Loi. Malgré la définition de personne en situation de vulnérabilité dans la Loi actuelle, des défis de qualification et de mise en œuvre des processus se posent. En outre, nous croyons que

---

<sup>345</sup> *Ibid.*

<sup>346</sup> *Ibid.*, art. 3 al. 3 (4), 12 et 21 al. 2.

<sup>347</sup> *Ibid.*, art. 3 al. 4 (6), 10, 19. L'art. 9 prévoit que l'art. 10 s'applique également lors de signalement fait selon le chapitre III.

certaines enjeux découleront de la définition de maltraitance et du choix du législateur quant aux nouveaux rôles réservés au Commissaire relatif au signalement.

Ainsi, nos réflexions aborderont l'application de cette nouvelle Loi, les difficultés qui en découlent et certaines de ses forces.

#### 4.1 Le signalement

La question du signalement que ce soit à titre obligatoire ou volontaire semble présente dans différentes législations dans le monde<sup>348</sup>.

Dans le cadre des travaux ayant mené à l'adoption de la Loi visant à lutter contre la maltraitance, différentes questions et points de vue ont été présentés notamment au sujet du signalement obligatoire et des pénalités. Or, la dernière mouture du PL n° 115 déposé et ensuite adopté contenait, contre toute attente, un amendement qui ajoutait une disposition prévoyant le signalement obligatoire<sup>349</sup> pour certaines situations de maltraitance.

Le rapport<sup>350</sup> de 2016 de la *Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées* relatif au signalement obligatoire de la maltraitance en milieu d'hébergement de même que les mémoires déposés en janvier 2017 dans le cadre des travaux de la commission des relations avec les citoyens pour le PL n° 115 font ressortir plusieurs arguments en faveur ou contre le signalement obligatoire. Le signalement prévu au PL n° 115 était, à ce moment, volontaire.

---

<sup>348</sup> Raymonde Crête, Martin Côté et al., *Les mesures de signalement des situations d'exploitation financière ou matérielle des personnes adultes vulnérables aux États-Unis, au Royaume-Uni, en Australie, en France, en Belgique et au Canada*, pages 123-342, dans « L'exploitation financière des personnes âgées : prévention, résolution et sanction sous la direction de : Raymonde Crête, Ivan Tchotourian et Marie Beaulieu.

<sup>349</sup> *Loi visant à lutter contre la maltraitance*, *supra*, note 21, art. 21. Cet amendement a été déposé par la ministre responsable des aînés en réponse aux amendements déposés par Monsieur François Paradis, député de Lévis et porte-parole du deuxième groupe d'opposition pour les aînés visant essentiellement l'inclusion des articles 8 et suiv. du PL n° 399 dans la Loi. La proposition de ce qu'on connaît comme étant l'article 21 de la Loi par la ministre responsable des aînés, visait selon ses propos, à trouver un « juste équilibre » entre ce qui peut et doit être signalé. Source : Commission des relations avec les citoyens, *Étude détaillée d'un projet de loi n° 115* (11 avril 2017), *supra*, note 204.

<sup>350</sup> M. Beaulieu et R. Leboeuf, *Sommaire exécutif*, *supra*, note 77, p. 2.

Les principaux points en défaveur<sup>351</sup> du signalement obligatoire étaient les suivants :

- Le respect et la valorisation de l'autodétermination des aînés<sup>352</sup>.
- Le respect du consentement et le libre choix devraient primer<sup>353</sup>.
- Les impacts négatifs d'un signalement obligatoire qui « *pourrait créer de la méfiance et ne pas favoriser la dénonciation de la situation de maltraitance* »<sup>354</sup>.
- La préservation de la relation de confiance établie entre la population, les professionnels ou les institutions serait mise en péril avec le signalement obligatoire<sup>355</sup>.
- Les « *situations de maltraitance entre personnes âgées [...] demandent une réponse clinique plutôt que juridique.* »<sup>356</sup>
- Le risque que seules les situations graves ou très graves soient signalées<sup>357</sup>.
- La possibilité que certaines personnes ferment les yeux sur des situations, par peur de se retrouver au cœur de procédures longues et complexes au niveau administratif<sup>358</sup>.

---

<sup>351</sup> Par exemples : Conférence des Tables régionales de concertation des aînés du Québec, Le projet de loi n°115 - Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, , mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 », Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017), p. 11 et 12 [Conférence des Tables régionales de concertation des aînés, *Mémoire PL n° 115*]; Ordre des infirmières et infirmiers du Québec, *Commentaires relatifs au projet de loi n°115* mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 », Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017), p. 5. [OIIQ, *Mémoire PL n° 115*]; Fédération interprofessionnelle de la santé du Québec. « Mémoire - Projet de loi n°115 ». Mémoires déposés lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 ». Commission des relations avec les citoyens, 17 janvier 2017, p. 27. [FIQ, *Mémoire PL n° 115*].

<sup>352</sup> Conférence des Table régionales de concertation des aînés, *Mémoire PL n° 115*, *supra*, note 351, p. 11 ; FIQ, *Mémoire PL n° 115*, *supra*, note 351, p. 27; M. Beaulieu et R. Leboeuf, *Sommaire exécutif*, *supra*, note 77, p. 8 et 14; Marie Beaulieu et Caroline Pelletier, A-t-on besoin d'une loi de signalement obligatoire de la maltraitance envers les aînés en milieu d'hébergement au Québec?, *Vie et vieillissement*, V13 No 4, 2016, page 11-21, p. 15.

<sup>353</sup> FIQ, *Mémoire PL n° 115*, *supra*, note 351, p. 27; M. Beaulieu et R. Leboeuf, *Sommaire exécutif*, *supra*, note 77, p. 8.

<sup>354</sup> Conférence des Tables régionales de concertation des aînés, *Mémoire PL n° 115* *supra*, note 351, p. 11.

<sup>355</sup> *Ibid.*; M. Beaulieu et R. Leboeuf, *Sommaire exécutif*, *supra*, note 77, p. 8 et 15; M. Beaulieu et C. Pelletier, *supra*, note 352, p. 15.

<sup>356</sup> M. Beaulieu et R. Leboeuf, *Sommaire exécutif*, *supra*, note 77, p. 14; FIQ, *Mémoire PL n° 115*, *supra*, note 351, p. 27.

<sup>357</sup> M. Beaulieu et R. Leboeuf, *Sommaire exécutif*, *supra*, note 77, p. 14; M. Beaulieu et C. Pelletier, *supra*, note 352, p. 16.

<sup>358</sup> Conférence des Tables régionales de concertation des aînés, *Mémoire PL n° 115*, *supra*, note 351, p. 11; M. Beaulieu et R. Leboeuf, *Sommaire exécutif*, *supra*, note 77.

Alors que les arguments en faveur<sup>359</sup> d'un signalement obligatoire étaient les suivantes :

- La protection des personnes âgées et la responsabilisation des acteurs concernés.<sup>360</sup>
- La protection contre les représailles au lanceur d'alerte<sup>361</sup>.
- L'envoi d'un signal clair démontrant le sérieux de la démarche et l'implantation d'une culture de tolérance zéro<sup>362</sup>.
- Le respect de la dignité et la sécurité des personnes les plus vulnérables de la société<sup>363</sup>.
- Le risque d'affecter la relation de confiance entre le professionnel et le client mérite d'être encouru<sup>364</sup>.
- L'établissement d'une « *police d'assurance contre les aléas du système* »<sup>365</sup>.

Les travaux d'une équipe de chercheurs sur les services d'aide aux personnes âgées victimes de mauvais traitements dans le cadre d'un projet de recherche réalisé en collaboration avec l'Agence de santé du Canada, ont permis de recenser six thèmes principaux et communs à ces services d'aide. Parmi ces six thèmes, on y retrouve celui portant sur l'obligation de déclaration.

---

<sup>359</sup> Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées, Le Québec a besoin d'un message social important : "Non à l'abus et la maltraitance envers les aînés!", mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 », Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017), p. 5 et 16. [AQDR, Mémoire PL n° 115] (recommandait de reprendre les dispositions du PL n° 399); AQR, *Mémoire PL n° 115*, supra, note 211, p. 9 et 15; Réseau FADOQ, Un enjeu en mal de moyens - Avis, maltraitance envers les aînés, mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 », Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017), p. 13. [FADOQ, *Mémoire PL n° 115*]; Association des ressources intermédiaires d'hébergement du Québec, Mémoire de l'ARIHQ, mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 », Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017), p. 11. [Ass. des RI d'hébergement du Québec, *Mémoire PL n° 115*].

<sup>360</sup> AQR, *Mémoire PL n° 115*, supra, note 211, p. 9 et 15; AQDR, *Mémoire PL n° 115*, supra, note 359, p. 5; M. Beaulieu et R. Leboeuf. Sommaire exécutif, supra, note 77, p. 8; M. Beaulieu et C. Pelletier, supra, note 352, p. 15.

<sup>361</sup> M. Beaulieu et R. Leboeuf. Sommaire exécutif, supra, note 77, p. 14.

<sup>362</sup> FADOQ, *Mémoire PL n° 115*, supra, note 359, p. 13.; As. des RI d'hébergement du Québec, *Mémoire PL n° 115*, supra, note 359, p. 11.

<sup>363</sup> Communiqué de l'AQDR, Projet de loi 115 sur la maltraitance – Des mesures insuffisantes pour espérer résoudre le problème, 17 janvier 2017, en ligne : <<https://www.aqdr.org/projet-de-loi-115-maltraitance-mesures-insuffisantes-esperer-resoudre-probleme/>>.

<sup>364</sup> AQDR, *Mémoire PL n° 115*, supra, note 359, p. 16.

<sup>365</sup> AQR, *Mémoire PL n° 115*, supra, note 211, p. 17.

À l'égard des thèmes de la « [f]ormation des travailleurs de première ligne » et de « [l']obligation de déclarer », le constat de l'équipe de chercheurs est le suivant :

- « - [Les travailleurs de première ligne] sont nombreux à dire qu'ils ne se sentent pas suffisamment à l'aise pour déclarer des cas suspects de mauvais traitement.
- Manque d'uniformité dans les lignes directrices relatives à l'obligation de déclarer au Canada.
- Besoin d'une plus grande sensibilisation et de plus de formation relativement à l'obligation de déclarer, en fonction de la profession. »<sup>366</sup>

En outre, du fait qu'il puisse être plus difficile de reconnaître les indices et les situations de maltraitance envers les personnes ayant notamment les capacités cognitives réduites ou des difficultés à s'exprimer, les cas non dénoncés sont probablement élevés, « y compris dans les pays où la dénonciation des cas de maltraitance est obligatoire ». <sup>367</sup>

Les différents arguments et/ou craintes soulevés à l'égard du signalement obligatoire additionné au constat de l'équipe de chercheurs ci-haut énoncés, nous indiquent que les prestataires de soins et de services et les professionnels visés par l'obligation de signalement auront un besoin de clarification quant à leurs obligations, de formation et d'information quant à la notion de maltraitance et quant aux indices permettant de repérer ce phénomène et ses différentes formes. Il sera également nécessaire de les informer ou de leur offrir de la formation quant à la mise en œuvre de cette obligation découlant de l'article 21 de la Loi et, selon le cas, des modalités préalables souhaitables pour le respect de l'autonomie de la personne en fonction de la gravité des circonstances, par exemple.

Nous croyons qu'il pourra y avoir des effets bénéfiques si les professionnels sont outillés et soutenus pour faire un tel signalement. Nous estimons également que c'est davantage la façon dont seront appliqués ces signalements qui pourra faire la différence de même que la réponse qui

---

<sup>366</sup> Lynn McDonald, Raza Mirza, Christopher Klinger et al. en collaboration avec l'Agence de la santé publique du Canada « Services d'aide aux canadiens et canadiennes touchés par les mauvais traitements envers les aînés ». Webinaire CHNET-Works! No 496, 20 juin 2017, p. 23 et 26, en ligne : [http://www.chnet-works.ca/images/stories/06\\_20\\_17\\_FR\\_FINAL.pdf](http://www.chnet-works.ca/images/stories/06_20_17_FR_FINAL.pdf).

<sup>367</sup> *Supra*, note 96, p. 3.

y sera donnée<sup>368</sup>, dont la rapidité des mesures d'accompagnement de la personne qu'on souhaite protéger. L'Institut national de santé publique du Québec soulignait, à la lumière de résultats de recherches de cas réalisées sur l'impact du signalement obligatoire sur le nombre de cas signalés que « *l'implantation d'un système de signalement obligatoire ne semble pas suffisante pour augmenter le nombre de cas rapportés.* »<sup>369</sup>

#### 4.1.1 Les modalités de mise en œuvre du signalement

Comme énoncé précédemment, la Loi ne prévoit pas de modalités précises pour l'exercice du signalement puisque c'est la politique<sup>370</sup> qui viendra préciser cet aspect. Considérant les enjeux relatifs au signalement, aux difficultés d'interprétation de même qu'aux défis quant à sa mise en œuvre, il nous semble hasardeux de laisser à l'établissement la détermination des modalités applicables pour procéder à un signalement. Nous croyons qu'un guide contenant les conditions préalables à la mise en œuvre d'un tel signalement de même que des balises<sup>371</sup> quant aux modalités d'application devraient être prévu pour faciliter l'exercice de repérage des indices de maltraitance et d'évaluation du risque<sup>372</sup>. Des précisions devraient également être fournies quant aux différences entre le niveau d'atteinte subi par la personne majeure concernée en vue de procéder à un signalement obligatoire<sup>373</sup> en comparaison avec celui qui est volontaire. Enfin, puisque le signalement obligatoire constitue une exception au secret professionnel, son application devrait s'interpréter restrictivement<sup>374</sup> de manière à assurer un équilibre entre le respect du secret professionnel et la protection de la personne vulnérable.

#### 4.1.2 Confidentialité et protection contre les représailles

Un professionnel régi par le C. prof. ayant l'obligation de rédiger des notes au dossier de l'utilisateur devra, s'il fait un signalement au sujet de cette personne majeure vulnérable, documenter

<sup>368</sup> Voir dans le même sens, les propos de Marie Beaulieu, chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées dans le cadre de la Commission des relations avec les citoyens, le 17 janvier 2017.

<sup>369</sup> INSPQ, Recherche de cas de maltraitance envers des personnes âgées par des professionnels de la santé et des services sociaux en première ligne, juin 2013, p. 59. L'INSPQ y mentionnait toutefois que les résultats de ces études sont mitigés et qu'une certaine prudence s'impose.

<sup>370</sup> *Loi visant à lutter contre la maltraitance*, *supra*, note 21, art. 3 (4).

<sup>371</sup> Dans le même sens, voir : OIIQ, *Mémoire PL n° 115*, *supra*, note 351.

<sup>372</sup> R. Crête et M-H. Dufour, *supra*, note 50, p. 27-29.

<sup>373</sup> Un cadre devrait également être adapté pour faciliter le signalement volontaire de situation de maltraitance selon le chapitre II ou III de la Loi.

<sup>374</sup> *Alberta (Information and Privacy Commissioner) c. University of Calgary*, [2016] 2 RCS 555, par. 28; Crête et Dufour, *Élargissement des dérogations au secret professionnel*, *supra*, note 334, p. 434.

la situation qui l'a mené à croire raisonnablement que cette personne est victime de maltraitance de même que les constats ayant mené au signalement. Par exemple, l'infirmière<sup>375</sup> devra consigner au dossier de l'utilisateur visé par la protection de l'article 21 de la Loi, les éléments requis par l'article 31.1 du *Code de déontologie des infirmières et infirmiers*<sup>376</sup>. Dans un tel contexte, même si la Loi prévoit que le Commissaire « *doit prendre toutes les mesures nécessaires afin de s'assurer que soit préservée la confidentialité des renseignements permettant d'identifier une personne qui fait un signalement [...]* », nous croyons que son identité ne pourra être totalement préservée.

Il en sera de même, dans d'autres situations. On peut par exemple penser à une situation de maltraitance dans laquelle une personne œuvrant au sein de l'établissement est mise en cause. Dans une telle situation, le gestionnaire de cet employé, mise en cause devrait être interpellé et, selon la gravité de la situation signalée, ce dernier serait retiré du travail. Dans un tel cas, la direction des ressources humaines souhaiterait, avec raison, rencontrer la personne ayant fait le signalement de la situation pour alimenter son enquête, surtout si celle-ci est le seul témoin des faits invoqués.

En outre, toute personne œuvrant au sein d'un établissement a l'obligation de déclarer un incident ou un accident à un usager dans le cadre de la prestation de soins<sup>377</sup>. Ainsi, une situation de maltraitance faisant l'objet d'un signalement devra également être déclarée par cet employé qui en aura été témoin au moyen du formulaire prévu à cet effet si la situation s'est déroulée dans le cadre de la prestation de soins et services à cet usager. Cette déclaration sera signée par l'employé ayant constaté la situation et sera versée au dossier de l'utilisateur ayant subi l'événement. Ensuite, l'événement sera divulgué à l'utilisateur et, selon le cas à son représentant<sup>378</sup>.

Nous croyons donc qu'aussi louable soit la protection prévue par la Loi à cet effet, celle-ci rencontrera des limites d'application qui pourront décourager certaines personnes ayant le choix,

---

<sup>375</sup> Joanne Létourneau, syndique, Chronique déontologique - Maltraitance et signalement obligatoire, Signalement obligatoire des cas de maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. Une nouvelle loi à connaître, OIIQ, 19 sept. 2017, en ligne : <<https://www.oiiq.org/maltraitance-et-signalement-obligatoire?inheritRedirect=true>> [consulté le 20 janvier 2018].

<sup>376</sup> RLRQ, c. 1.8, r.9, art. 31.1.

<sup>377</sup> LSSSS, *supra*, note 114, art. 233.1.

<sup>378</sup> LSSSS, *supra*, note 114, art. 8.

même celles ayant le devoir de signaler. Cette limite pourrait aussi venir affecter la protection contre les représailles.

#### 4.1.3 *Les infractions pénales pour défaut de signaler*

L'obligation de signalement dans la Loi actuelle n'est assortie d'aucune infraction pénale.<sup>379</sup> L'absence de sanction prévue à la Loi en cas de défaut de remplir cette obligation fera-t-il en sorte que cette obligation perde ses effets escomptés ? Nous croyons que cette absence de sanction prévue dans la Loi limitera son application et que la politique de l'établissement devrait prévoir des dispositions référant aux sanctions possibles lors du défaut de signaler selon l'article 21 de la Loi.

En effet, des sanctions qui pourraient être envisageables en vertu d'autres Lois, par exemple en vertu du droit commun ou du C. prof. à l'égard d'un professionnel régi par celui-ci<sup>380</sup>. Toutefois cette question ne fait pas partie de nos propos.

#### 4.1.4 *Le signalement obligatoire prévu à l'article 21 de la Loi (chapitre IV)*

Dans son mémoire présenté lors de la séance des experts du 26 octobre 2007, le Curateur public émettait, la recommandation suivante (4e recommandation) dans le cadre de la consultation publique sur les conditions de vie des aînés :

*« Qu'on associe les milieux professionnels aux efforts pour mettre fin à l'exploitation des personnes vulnérables, notamment en examinant la possibilité d'étendre aux situations d'abus envers elles les exceptions au secret professionnel. »*<sup>381</sup>

<sup>379</sup> Le PL N° 399 prévoyait une obligation de signalement pour tout professionnel ou membre du personnel d'un établissement à la personne responsable de protéger les personnes vulnérables contre la maltraitance mais elle était assortie d'une infraction pénale. L'article 15 du PL N° 399 prévoyait une infraction pénale entre autres pour quiconque sciemment, contrevenait à son devoir de signalement. Celui-ci était passible d'une amende de 200 \$ à 1 000 \$ pour une première infraction et, en cas de récidive, d'une amende de 500 \$ à 2 500 \$.

<sup>380</sup> À cet effet, l'OCPA soumet qu'un professionnel pourrait être poursuivi en responsabilité civile « pour avoir fait défaut de signaler une situation de maltraitance ayant causé un préjudice » et qu'il pourrait également faire l'objet d'une plainte disciplinaire « pour avoir contrevenu à une obligation légale ». Site Internet de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec, Signalement de la maltraitance, *Maltraitance envers les aînés et les personnes vulnérables en situation de vulnérabilité : responsabilité des CPA*, 2018, en ligne : <<http://cpaquebec.ca/fr/membres-cpa/encadrement-de-la-profession/signalement-de-la-maltraitance/>> [consulté le 20 janvier 2018].

<sup>381</sup> Vieillesse et incapacité : un enjeu à considérer Mémoire du Curateur public du Québec Consultation publique sur les conditions de vie des aînés Montréal, le 26 octobre 2007, p. 17, en ligne : <[https://www.curateur.gouv.qc.ca/cura/publications/consult\\_pub\\_memoire.pdf](https://www.curateur.gouv.qc.ca/cura/publications/consult_pub_memoire.pdf)> [consulté le 11 février 2018].



Pour sa part, le Barreau du Québec dans son Mémoire présenté dans le cadre du PL n° 115, souligne que c'est par l'ajout d'une disposition spécifique de levée du secret professionnel s'appliquant à certains professionnels dans une situation de maltraitance avérée ou appréhendée que l'objectif de protection des aînées et des personnes majeures vulnérables contre la maltraitance pourrait être atteint.<sup>382</sup>

La Loi actuelle tel qu'adoptée le 30 avril 2017 contient maintenant l'article 21 qui constitue une exception permettant la levée du secret professionnel ayant été ajouté à la suite de la présentation des mémoires à la Commission des relations avec les citoyens en janvier 2017. Quels sont les forces, les limites et les enjeux associés à ce signalement obligatoire prévu à l'article 21 de la Loi que nous avons présenté au Chapitre 3?

Le signalement obligatoire se faisant « *normalement sans le consentement ou l'engagement libre et volontaire de la personne concernée* », <sup>383</sup> il peut porter atteinte à son droit à l'autonomie et amener le professionnel à lever le secret professionnel pour cette personne que le législateur veut protéger.

En limitant le signalement obligatoire à deux catégories de personnes, soit les personnes majeures hébergées<sup>384</sup> et celles ayant été reconnues inaptes, le législateur a fait le choix de favoriser le respect de l'autodétermination des autres personnes majeures.

Pour les personnes déclarées partiellement ou totalement inaptes ou à l'égard desquelles un mandat de protection a été homologué, celles-ci faisant partie des personnes majeures les plus vulnérables de la société<sup>385</sup>, il était compréhensible de les cibler. Toutefois, selon le niveau d'autonomie de la personne et du régime de protection applicable ou le contenu du mandat

---

<sup>382</sup> Barreau du Québec, Mémoire du Barreau du Québec - Projet de loi n°115, Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeur en situation de vulnérabilité, mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 », Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017), p. 10. [Barreau du Québec, *Mémoire PL n° 115*]

<sup>383</sup> M. Beaulieu et R. Leboeuf, *Sommaire exécutif, supra*, note 77, p. 2.

<sup>384</sup> Plusieurs autres provinces canadiennes ayant une loi en matière de maltraitance et des mesures de signalement « *protègent uniquement la personne qui bénéficie de services de soins* ». Voir : *Supra*, note 348, p. 273-274. Par exemple, le Manitoba : *Loi sur la protection des personnes recevant des soins*, C.P.L.M. c. P 144, art. 3 (1), en ligne : <[http://web2.gov.mb.ca/laws/statutes/ccsm/\\_pdf.php?cap=p144](http://web2.gov.mb.ca/laws/statutes/ccsm/_pdf.php?cap=p144)> [consulté le 1<sup>er</sup> avril 2018].

<sup>385</sup> Curateur public du Québec, *Mémoire PL n° 115, supra*, note 220, p. 1; *Supra*, note 381, p. 15.

homologué, celle-ci peut conserver une capacité résiduelle<sup>386</sup> qui pourrait faire en sorte que sa collaboration, voire son consentement à l'intervention serait souhaitable. En ce sens, le prestataire de service de santé et de services sociaux ou le professionnel concerné, se trouvant devant l'obligation de signaler une situation, pourra faire face à des défis et à des questions éthiques en vue d'assurer un équilibre entre cette obligation, la protection de cette personne et son droit à l'autodétermination.

Lorsqu'on aborde le signalement pour la personne majeure hébergée en CHSLD<sup>387</sup>, celle-ci, lorsqu'elle est vulnérable, bénéficie de la protection offerte par l'article 48 de la Charte. En ce sens, l'établissement doit lui apporter la protection et la sécurité en lieu et place de la famille<sup>388</sup>. Aussi, la LSSSS prévoit que l'établissement a l'obligation de fournir « *des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, (...) et de façon personnalisée et sécuritaire* »<sup>389</sup>. Ainsi, le signalement obligatoire permet maintenant d'assurer la responsabilité de l'établissement à l'égard de ces personnes hébergées en CHSLD.

Par ailleurs, la Loi n'exige pas que le signalement obligatoire soit sujet à la présence d'une relation où il devrait y avoir de la confiance, contrairement à la définition de maltraitance qui requiert cette dimension. Nous croyons que cette distinction a pour effet de protéger la personne visée contre toute personne ayant ou non un lien de confiance avec elle.

Nous croyons qu'une des difficultés posées par ce nouveau devoir de signalement pour le prestataire de services de santé et de services sociaux ou le professionnel, sera d'identifier si la situation « *porte atteinte de façon sérieuse à l'intégrité physique ou psychologique* »<sup>390</sup>.

L'intégrité a été définie dans l'arrêt *Hôpital St-Ferdinand* de la Cour suprême comme suit :

*« Le sens courant du mot « intégrité » laisse sous-entendre que l'atteinte à ce droit doit laisser des marques, des séquelles qui, sans nécessairement être physiques ou permanentes, dépassent un certain seuil. L'atteinte doit affecter de façon plus que fugace l'équilibre physique, psychologique ou émotif de la victime. D'ailleurs,*

<sup>386</sup> C.c.Q., *supra*, note 112, art. 276 par analogie avec le choix du régime en fonction du degré d'autonomie de la personne.

<sup>387</sup> LSSSS, *supra*, note 114, art. 83.

<sup>388</sup> Coutu, *supra*, note 135.

<sup>389</sup> LSSSS, *supra*, note 114, art. 5.

<sup>390</sup> Loi visant à lutter contre la maltraitance, *supra*, note 21, art. 21.

*l'objectif de l'art. 1, tel que formulé, le rapproche plutôt d'une garantie d'inviolabilité de la personne et, par conséquent, d'une protection à l'endroit des conséquences définitives de la violation. »<sup>391</sup>*

Ainsi, la notion de « *porter atteinte de façon sérieuse* » dépasse non seulement le fait de causer du tort ou de la détresse à cette personne mais rend plus exigent cette atteinte à l'intégrité<sup>392</sup>.

Malgré les indices, il y a une grande part de subjectivité dans la qualification de ce qui constitue de la maltraitance. Nous croyons que le professionnel ou le prestataire de service de santé et de services sociaux devra parfois échanger avec la personne visée pour évaluer si le geste ou le défaut d'action dont elle a été victime a eu des effets néfastes au sens de l'article 21. Il devra donc exercer son jugement clinique et prendre la décision de signaler ou non la situation<sup>393</sup> en considérant les critères mentionnés à l'article 21 de la Loi.

Aura-t-il la liberté de considérer l'intérêt de la personne, le respect de ses droits et la sauvegarde de son autonomie ? Vu son obligation, nous ne le croyons pas. Toutefois, il aura intérêt de les considérer dans une situation de signalement volontaire. Une évaluation clinique de son état devrait rapidement être effectuée pour s'assurer de son bien-être et de sa sécurité. Cette personne ne pourra être contrainte de recevoir des soins sans son consentement<sup>394</sup> ou un consentement substitué<sup>395</sup> sauf dans certaines circonstances précises prévues par le C.c.Q. dont une situation d'urgence<sup>396</sup>.

---

<sup>391</sup> *Québec (Curateur public) c. Syndicat national des employés de l'hôpital St-Ferdinand*, [1996] 3 R.C.S. 211, par. 97.

<sup>392</sup> Voir également : Barreau du Québec, « Intervention de l'avocat et du notaire auprès des aînés et des majeurs en situation de vulnérabilité et levée du secret professionnel dans le contexte de la lutte contre la maltraitance envers ces clientèles - Lignes directrices », 2017, en ligne: <<https://www.barreau.qc.ca/media/1334/lignes-directrices-lutte-maltraitance.pdf>>. Dans ce guide, il est mentionné au sujet de la définition de la « blessures graves » prévue à l'art. 60. 4 du C.prof. que celle-ci dépasse la notion d'intégrité physique de la personne. Comment sera interprété la distinction entre le fait de porter atteinte de façon sérieuse à l'intégrité physique ou psychologique d'une personne en comparaison avec le fait de nuire « de manière importante à l'intégrité physique, à la santé ou au bien-être d'une personne ou d'un groupe de personnes identifiable » prévu à l'art. 60. 4 ?

<sup>393</sup> Il pourrait également procéder ainsi dans une situation de signalement volontaire. Il pourrait s'appuyer d'une délibération éthique. Voir : Josée Grenier et Josée Chénard, *Complexité et intervention sociale : réflexion éthique et processus délibératifs individuel et de groupe dans une situation litigieuse*, Intervention, la revue de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, Numéro 138 (2013.1) : 56-71, p. 60.

<sup>394</sup> C.c.Q., *supra*, note 112, art. 10.

<sup>395</sup> C.c.Q., *supra*, note 112, art. 12.

<sup>396</sup> C.c.Q., *supra*, note 112, art. 13.

À l'instar de Me Maurice Drapeau qui mentionne que « *les intervenants sociaux doivent faire la différence dans leurs interventions entre les situations d'abus de personnes âgées ou handicapées et celles où elles exercent librement l'autonomie de leur volonté* »<sup>397</sup>, nous croyons que le défi additionnel du prestataire de services de santé et de services sociaux ou du professionnel visé par la nouvelle obligation de signaler<sup>398</sup> prévue à la Loi sera les conflits de valeurs<sup>399</sup> qu'une telle situation est susceptible d'engendrer. Il existe en effet un risque que le prestataire de services de santé et de services sociaux ou le professionnel se substitue à la personne majeure visée. Outre le droit à la protection, cette dernière a aussi le droit au respect de son autonomie, de sa vie privée et au secret professionnel. L'article 21 de la Loi ayant pour but de protéger cette personne, il ne vient pas écarter ses autres droits. Dans son application, il faudra donc s'assurer de ne pas les brimer. L'entente-cadre nationale prévoit expressément la préservation des droits de la personne dans ses principes directeurs<sup>400</sup>.

L'autonomie de la personne est un élément central de notre droit civil. Le respect de l'autonomie de la personne majeure doit notamment être considéré dans le cadre de la décision d'ouverture d'un régime de protection qui la concerne<sup>401</sup>. Malgré son obligation de signaler, le prestataire de services de santé et de services sociaux ou le professionnel devrait-il, à moins de circonstances exceptionnelles, d'abord en informer la personne âgée ou son représentant légal, s'il n'est pas mis en cause ? Si la personne hébergée en CHSLD au sens de la LSSSS est apte totalement ou partiellement qu'elle soit ou non sous régime de protection ou sous mandat homologué, il serait judicieux, dans le cadre de l'intervention visant à évaluer l'application de l'article 21 de la Loi, d'inclure la personne visée dans la démarche. Cela lui permettrait de tenter de « *l'aider à reconnaître la situation de maltraitance* »<sup>402</sup>, tenter d'obtenir son consentement<sup>403</sup> et ainsi

---

<sup>397</sup> *Supra*, note 140, p. 5

<sup>398</sup> Loi visant à lutter contre la maltraitance, *supra*, note, 21, art. 21

<sup>399</sup> Marie Beaulieu et Stéphane Dubuc, « Les dilemmes éthiques des intervenants-es confrontés aux situations de mauvais traitements envers les personnes âgées », Actes du quatrième colloque de l'Association québécoise Plaidoyer-Victimes, Les victimes d'actes criminels : agir dans le respect de la personne, présenté à Montréal, 27 octobre 2004, pages 3-4. En ligne : <[www.aqpv.ca/images/stories/docs/2004\\_m14.pdf](http://www.aqpv.ca/images/stories/docs/2004_m14.pdf)> ; Riendeau, A. et M. Beaulieu, « Intervenir pour contrer la maltraitance envers les aînés vivant à domicile : glossaire des 15 principaux enjeux identifiés au Québec », *Vie et vieillissement*, (2013) 11-2, p. 36-41.

<sup>400</sup> *Entente-cadre*, *supra*, note 271

<sup>401</sup> *C.c.Q.*, *supra*, note 112, art. 257.

<sup>402</sup> R. Crête et M.-H. Dufour, *supra*, note 50, p. 29; Guide de référence 2016, *supra*, note 19, p. 89-90.

<sup>403</sup> Conseil interprofessionnel du Québec (CIQ). « Mémoire sur le projet de loi n°115 visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité ». Mémoires déposés lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 ». Commission des relations

maintenir avec elle une alliance thérapeutique et un lien de confiance<sup>404</sup>. Toutefois, même si cette personne refuse de consentir au signalement et que le professionnel estime qu'il est face à une situation visée par l'article 21 de la Loi, celui-ci devra sans délai signaler la situation de maltraitance au Commissaire<sup>405</sup>.

Nous croyons que le Commissaire n'aura pas l'obligation d'obtenir le consentement de la personne victime ou de son représentant légal pour recevoir le signalement et l'examiner. Toutefois, dans le cadre du traitement de celui-ci, il aura tout intérêt à l'obtenir.

Le signalement, malgré son objectif de protection, peut parfois conduire à des démarches qui pourraient fort probablement affecter les droits de la personne subissant de la maltraitance. Comme par exemple, une demande ou modification du régime de protection, un déménagement car la personne vit avec une personne qui la *maltraite*, etc. Ainsi, agir autrement pourrait compromettre les droits de la personne ou la relation de confiance et faire en sorte que certains choisiraient de ne pas solliciter de l'aide ou des soins de peur que la situation qu'elle vit soit signalée. En décidant à sa place sans son consentement, on risque, dans certaines circonstances, de générer une forme de maltraitance par violation des droits<sup>406</sup>.

Pour faire un signalement, le prestataire de services de santé et de services sociaux ou le professionnel au sens du C. prof. devra d'abord identifier que la personne est visée par l'article 21 de la Loi. Cela sera évident lorsque la situation concerne une personne majeure hébergée en CHSLD. Toutefois, pour déterminer si la personne est reconnue inapte, il pourra consulter l'un ou l'autre des registres du Curateur public<sup>407</sup> à cet effet.

---

avec les citoyens, 17 janvier 2017, p. 9. [CIQ, *Mémoire PL n° 115*]. Selon le CIQ, le professionnel devrait « *toujours dans un premier temps tenter d'obtenir le consentement de son client* » avant de divulguer des renseignements confidentiels.

<sup>404</sup> *Guide de référence 2016, supra*, note 19, p 88-104

<sup>405</sup> *Loi visant à lutter contre la maltraitance, supra*, note 21, art. 21.

<sup>406</sup> M. Beaulieu et R. Leboeuf, *Sommaire exécutif, supra*, note 77.

<sup>407</sup> *Loi sur le curateur public*, chapitre C-81, art. 54; *Règlement d'application de la Loi sur le curateur public*, chapitre C-81, r. 1, art. 7; Pour accéder au registre des tutelles et curatelles au majeur ou à celui des mandats de protection homologués, il est nécessaire de connaître le nom de la personne sous protection et sa date de naissance. Voir le Site Internet du Curateur public, en ligne : <<https://www.curateur.gouv.qc.ca/registres/fr/criteres.jsp>> [consulté le 18 mars 2018].

En regard d'une personne majeure sous tutelle ou curatelle publique ou de celle dont l'incapacité a été constatée par une évaluation médicale, mais qui ne bénéficie pas encore d'une mesure de protection, le curateur public devrait alors recevoir un signalement<sup>408</sup>.

Le signalement obligatoire et ses conditions de mise en œuvre devraient être précisés dans une politique-cadre afin que toute personne ayant cette obligation soit mieux outillée pour faire un tel signalement et qu'elle sache notamment si elle doit tenter d'obtenir ou non le consentement de la personne protégée avant de s'adresser au Commissaire ou à la police. C'est à ce niveau que nous croyons qu'il y a un risque d'atteinte au droit à l'autodétermination de la personne.

Pour conclure, malgré les opinions divergentes ayant été émises dans le cadre des consultations, aucun réel débat de fond n'a eu lieu quant à cette question fondamentale du signalement obligatoire. Il est vrai qu'un tel signalement obligatoire existe dans d'autres provinces canadiennes<sup>409</sup> ou dans d'autres pays<sup>410</sup>, mais le contexte social, juridique et politique, l'organisation des soins et des services et les structures administratives étant différents, il aurait été prudent d'avoir un tel débat avant d'introduire cette nouvelle disposition.

*« Le signalement, qu'il soit libre ou obligé, est lourd de conséquences pour les professionnels, car il nécessite du temps et des ressources afin de bien évaluer la situation. [...]. Toutes brèches potentielles peuvent entraîner d'importantes conséquences. Le respect de l'autodétermination constitue une préoccupation fondamentale pour les informateurs-clés. Même si la personne âgée est considérée comme étant « vulnérable » ou déclarée inapte, elle pourrait être ébranlée par le signalement obligatoire. »<sup>411</sup>*

<sup>408</sup> Site Internet du Curateur public, en ligne :

<<https://www.curateur.gouv.qc.ca/cura/fr/outils/joinde/signalements.html>> [consulté le 18 mars 2018]; Site Internet du Curateur public, La dénonciation de la maltraitance envers les personnes incapables est-elle obligatoire? , en ligne : <<http://www.curateur.gouv.qc.ca/cura/fr/outils/nouvelles/20180126.html>> [consulté le 18 mars 2018]; Curateur public, Politique sur le cheminement des signalements, entrée en vigueur le 24 janvier 2001, p. 1. Un signalement constitue une « situation dont le Curateur public est informé et qui est susceptible de compromettre la sécurité, la dignité ou l'intégrité d'une personne (notamment sa santé physique ou mentale) ou de ses biens ». Selon le rapport annuel de 2015-2016, le Curateur public a traité 362 signalements dans l'année.

<sup>409</sup> Par exemple : Terre-Neuve, Alberta, Manitoba, Nouvelle-Écosse, Ontario, Colombie-Britannique, Nouveau-Brunswick, Île-du-Prince-Édouard, etc. Voir : *Supra*, note 348, p. 267 et suiv.

<sup>410</sup> Pour des exemples de moyens légaux de lutte contre la maltraitance au sein des trois pays suivants, soit la Wallonie, l'Écosse et la France, voir : Hélène Guay, Lutte contre la maltraitance des aînés : quelques exemples de moyens légaux à l'extérieur du Québec, *Vie et vieillissement*, 13 no 4 2016, p. 5-10.

<sup>411</sup> M. Beaulieu et R. Leboeuf, *Sommaire exécutif, supra*, note 77, p. 15.; AQR, *Mémoire PL no 115, supra*, note 211, p. 15.

Il sera judicieux de surveiller de près l'application de cette obligation de signaler prévue à l'article 21 de la Loi et sa bonne compréhension par les personnes devant détecter, analyser et décider, selon les circonstances, s'ils font face ou non à une situation de maltraitance visée et d'en évaluer sa pertinence, ses impacts (secret professionnel, autodétermination, etc.) et son bénéfice pour les personnes que le législateur vise à protéger. Et pourquoi pas avoir un débat public ou un avis<sup>412</sup> quant aux effets et bénéfices sur les droits des personnes qu'on souhaite protéger à la lumière de l'expérience vécue surtout considérant que le gouvernement a le pouvoir, par voie réglementaire, d'élargir l'application de l'obligation de signalement à d'autres personnes recevant des soins et des services de santé et services sociaux<sup>413</sup>.

## 4.2 Le secret professionnel

### 4.2.1 Le droit au secret professionnel et l'obligation légale de le protéger

Au Québec, le secret professionnel fait partie des droits fondamentaux inscrits dans la Charte<sup>414</sup> qui jouit d'un caractère « *quasi constitutionnel* » maintes fois reconnu par les tribunaux<sup>415</sup> et a préséance sur toutes les autres lois au Québec. Son article 9 stipule ceci :

*« Chacun a droit au respect du secret professionnel.*

*Toute personne tenue par la loi au secret professionnel et tout prêtre ou autre ministre du culte ne peuvent, même en justice, divulguer les renseignements confidentiels qui leur ont été révélés en raison de leur état ou profession, à moins qu'ils n'y soient autorisés par celui qui leur a fait ces confidences ou par une disposition expresse de la loi. »*<sup>416</sup>

<sup>412</sup> Par exemple, un avis du Comité National d'éthique sur le vieillissement. Un tel avis a été demandé au sujet de la question des caméras de surveillance en milieu d'hébergement, il serait intéressant d'y avoir recours.

<sup>413</sup> *Loi visant à lutter contre la maltraitance*, *supra*, note 21, art. 22.

<sup>414</sup> *Charte*, *supra*, note 113.

<sup>415</sup> *Béliveau St-Jacques c. Fédération des employées et employés de services publics inc.*, [1996] 2 R.C.S. 345, page 371; *Québec (Commission des droits de la personne et de la jeunesse) c. Montréal (Ville)*, [2000] 1 R.C.S. 665, par. 26-32; *Vallée*, *supra*, note 133, par. 26; Site Internet de la CDPDJ, en ligne : <<http://www.cdpedj.qc.ca/fr/pages/35-ans.aspx>> [consulté le 22 septembre 2017].

<sup>416</sup> *Charte*, *supra*, note 113, art. 9.

Ce droit au secret professionnel a comme corollaire une obligation pour le professionnel de le préserver. En effet, le secret professionnel ne vise pas à protéger le professionnel, mais bénéficie plutôt au client qui révèle des renseignements confidentiels à la personne tenue au secret professionnel (le professionnel)<sup>417</sup>.

Le professionnel tenu au secret professionnel peut être relevé du secret professionnel soit avec l'autorisation du client à qui il bénéficie ou par une disposition expresse de la loi qui le prévoit.

Qu'est-ce qui est visé par le secret professionnel ?

*« [...] le secret professionnel s'étend de façon large à tout ce qui vient à la connaissance du médecin dans le cours de la relation thérapeutique, soit par les révélations et faits qui lui sont rapportés, soit par les constatations qu'il peut faire lui-même lors de l'examen physique, de l'investigation ou des examens de laboratoires. Même si la Charte contient le terme « révélé » qui a pu prêter à discussion, le Code de déontologie des médecins englobe l'ensemble de « ce qui est venu à sa connaissance dans l'exercice de sa profession » et sa portée est donc la plus large qui soit. »*<sup>418</sup>

---

<sup>417</sup> Aicha Nora Dembri c. psychologues (Ordre professionnel des), 1999 QCTP 13, p. 10; Mélanie Champagne et Éric-Alain Laville-Parker, « Le dossier du patient et les renseignements de santé » dans Droit et politiques de la santé, sous la direction de Mélanie Bourassa Forcier et Anne- Marie Savard, Lexis Nexis 2014, p. 202; Crête et Dufour, *Élargissement des dérogations au secret professionnel*, supra, note 334, p. 412; CIQ, *Mémoire PL n° 115*, supra, note 403, p. 5; Boulet, Denise, « L'article 270 C.c.Q. et ses effets : la fin justifie-t-elle les moyens? », dans Service de la formation continue, Barreau du Québec, vol. 409, *La protection des personnes vulnérables*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2016, p. 146-147.

<sup>418</sup> Suzanne Philips-Nootens, Pauline Lesage-Jarjoura, et Robert P. Kouri, *Éléments de responsabilité civile médicale*, 3e édition, Éditions Yvon Blais, 2007, p. 354.



Le droit au secret professionnel s'inscrit dans le respect de la vie privée<sup>419</sup> du client et dans le maintien du lien de confiance avec le professionnel<sup>420</sup>. La création de l'alliance thérapeutique est nécessaire pour faciliter le partage d'informations sensibles et les confidences du client permettant au professionnel d'exercer son jugement clinique et de fournir les soins et les services appropriés en temps opportun ou de diriger le client afin qu'il puisse les recevoir en temps utile<sup>421</sup>.

#### 4.2.2 La levée du secret professionnel : une exception

L'article 60.4 du C. prof. prévoit un devoir pour le professionnel régi par un Ordre professionnel de « *respecter le secret de tout renseignement de nature confidentielle qui vient à sa connaissance dans l'exercice de sa profession* »<sup>422</sup>. Cet article prévoit également une exception permettant la levée du secret professionnel « *en vue de prévenir un acte de violence, dont un suicide.* »<sup>423</sup> Ainsi, bien que la personne aînée bénéficie du secret professionnel à l'égard des renseignements de nature confidentielle dévoilés au professionnel consulté, cette exception prévoit la levée du secret même en l'absence de consentement de la personne aînée protégée. Les exceptions permettant la levée du secret professionnel s'interprètent restrictivement<sup>424</sup>.

---

<sup>419</sup> *Charte*, *supra*, note 113, art. 5; *C.c.Q.*, *supra*, note 112, art. 3 et 35 et suiv.

<sup>420</sup> S. Philips-Nootens, *Entre secret professionnel et protection de l'aîné vulnérable*, *supra*, note 106, p. 230 ; Crête et Dufour, *Élargissement des dérogations au secret professionnel*, *supra*, note 334, p. 403.

<sup>421</sup> Crête et Dufour, *Élargissement des dérogations au secret professionnel*, *supra*, note 334, p. 403.

<sup>422</sup> *C.prof.*, *supra*, note 268, art. 60.4.

<sup>423</sup> *Ibid.*

<sup>424</sup> *Alberta (Information and Privacy Commissioner) c. University of Calgary*, [2016] 2 RCS 555, par. 28; Crête et Dufour, *Élargissement des dérogations au secret professionnel*, *supra*, note 334, p. 434.

L'article 26 du chapitre V de la Loi visant à lutter contre la maltraitance est venu modifier<sup>425</sup> l'article 60.4 du C. prof.. Il est maintenant libellé comme suit :

*« [...] lorsqu'il a un motif raisonnable de croire qu'un risque sérieux de mort ou de blessures graves menace une personne ou un groupe de personnes identifiable et que la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence.*

*[...]*

*Pour l'application du troisième alinéa, on entend par « blessures graves » toute blessure physique ou psychologique qui nuit d'une manière importante à l'intégrité physique, à la santé ou au bien-être d'une personne ou d'un groupe de personnes identifiable. »*<sup>426</sup> (notre soulignement)

Ce dernier paragraphe venant définir la notion de « blessures graves » a également été ajouté.<sup>427</sup>

Nous croyons à l'instar de la Commission des droits de la personne que cette modification ne devrait pas apporter de changement<sup>428</sup> pour les situations de maltraitance. Ainsi, le remplacement de ces termes ne viendra pas vraiment faciliter<sup>429</sup> la levée du secret professionnel dans les situations de maltraitance. Nous croyons toutefois que cette modification pourrait être de nature à

<sup>425</sup> Différentes lois dont la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* ont également été modifiée par le chapitre V de cette Loi.

<sup>426</sup> Le texte de l'article 60.4 avant sa modification en 2017 était libellé comme suit :

*« [...] Le professionnel peut en outre communiquer un renseignement protégé par le secret professionnel, en vue de prévenir un acte de violence, dont un suicide, lorsqu'il a un motif raisonnable de croire qu'un danger imminent de mort ou de blessures graves menace une personne ou un groupe de personnes identifiable. [...] ».* (notre soulignement)

<sup>427</sup> Ces modifications reprennent essentiellement les termes utilisés par la Cour Suprême dans l'arrêt *Smith c. Jones*, [1999] 1 RCS 455 quant aux critères établis par cette Cour et intégrés dans le C. prof. en 2001; Mémoire de la Chaire de recherche Antoine-Turmel sur la protection juridique des aînées, Projet de loi no 115 – Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, présente à la Commission des relations avec les citoyens, janvier 2017, p. 30 [Chaire de recherche Antoine-Turmel, *Mémoire PL n° 115*]; Barreau du Québec, *Mémoire PL n° 115*, *supra*, note 382, p. 9; Carrefour sécurité en violence conjugale et Regroupement des maisons pour femmes victimes de violence conjugale, Le projet de loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînées et toute autre personne majeur en situation de vulnérabilité - Une occasion de mieux protéger toutes les personnes dont la vie et la sécurité est menacée », mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 », Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017), p. 6.

<sup>428</sup> CDPDJ, *Mémoire PL n° 115*, *supra*, note 218, p. 28; J.-P. Ménard, *Mémoire PL n° 115*, *supra*, note 57, p. 23. Selon la Chaire de recherche Antoine-Turmel sur la protection juridique des aînées, cette modification apparaît plutôt maintenir le statu quo. Chaire de recherche Antoine-Turmel, *Mémoire PL no 115*, *supra*, note 427, p. 30.

<sup>429</sup> À contrario, selon la Chambre des notaires et Conférence des Table régionales de concertation des aînées, *Mémoire PL n° 115*, *supra*, note 351, p. 11 -12, le remplacement des termes « danger imminent » par « risque sérieux », facilitera la levée du secret professionnel pour les situations de maltraitance.

soulever des difficultés d'interprétations<sup>430</sup> et une certaine confusion,<sup>431</sup> voire à soulever des litiges<sup>432</sup> quant à son application.

#### 4.2.3 *La levée du secret professionnel : quoi communiquer et à qui ?*

L'article 60.4 prévoit que « *le professionnel ne peut communiquer que les renseignements nécessaires aux fins poursuivies par la communication.* »<sup>433</sup>

La Loi ne prévoit pas vers qui les professionnels devront se tourner pour communiquer des renseignements relatifs à une situation de maltraitance. Comme aucune instance n'est identifiée pour recevoir des renseignements relatifs à une situation de maltraitance non encadrée par les chapitres II et III de la Loi visant à lutte contre la maltraitance, il faut s'en remettre à l'article 60.4. Il prévoit que : « *le professionnel ne peut [...] communiquer ce renseignement qu'à la ou aux personnes exposées à ce danger, à leur représentant ou aux personnes susceptibles de leur porter secours* »<sup>434</sup>.

Nous croyons qu'un professionnel recevant des confidences d'un client le laissant croire de façon raisonnable à l'application de l'article 60.4 du C. prof., pourrait communiquer les informations nécessaires à la victime potentielle, à son représentant et à la police<sup>435</sup>. Dans tous les autres cas, nous croyons qu'il pourrait également référer son client vers les ressources appropriées, notamment à la Ligne abus aînés pour être dirigées vers la bonne ressource.

<sup>430</sup> Barreau du Québec, *Mémoire PL n° 115*, *supra*, note 382, p. 10.

<sup>431</sup> FIQ, *Mémoire PL n° 115*, *supra*, note 351, p. 20; Mémoire présenté à la Commission des relations avec les citoyens, Carrefour sécurité en violence conjugale et Regroupement des maisons pour femmes victimes de violence conjugale, Décembre 2016, p. 8. [consulté le 4 novembre 2017]; Centrale des syndicats du Québec (CSQ), *S'assurer que les grands principes se traduisent en interventions efficaces - Mémoire présenté à la Commission des relations avec les citoyens dans le cadre des consultations particulières et des auditions publiques sur le projet de loi n°115*, mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 », Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017), p. 11 et 12.

<sup>432</sup> Barreau du Québec, *Mémoire PL n° 115*, *supra*, note 382, p. 8-10.

<sup>433</sup> C. prof., *Supra*, note 268.

<sup>434</sup> *Ibid.*

<sup>435</sup> Guide du Barreau du Qc, p. 2 [Consulté le 14 janvier 2018]; Entente-cadre, *supra*, note 271; Voir le site internet CPA, en ligne :

<<http://cpaquebec.ca/fr/membres-cpa/encadrement-de-la-profession/signalement-de-la-maltraitance/>>

Contrairement au signalement obligatoire prévue à l'article 21 de la Loi pour certaines situations de maltraitance, en vertu de cet article 60.4, le professionnel n'a aucune immunité, aucune protection de son identité ni aucune protection contre les représailles.

### 4.3 Les limites et les forces de la Loi

Un des constats de la littérature<sup>436</sup> est que la maltraitance est souvent exercée par un proche, un membre de la famille, un conjoint, un ami, un voisin, etc. Dans des cas plus rares, ce sont les intervenants qui exercent de la maltraitance envers les aînés<sup>437</sup>. À cet égard, la Loi actuelle en ciblant majoritairement les situations de maltraitance dont seraient victimes les personnes aînées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité recevant des soins et des services par le réseau, que ce soit à domicile ou au sein d'un établissement, d'une ressource intermédiaire, d'une ressource de type familial ou d'une résidence privée pour aînés ne vise qu'une partie de la population vulnérable. Ceci fait malheureusement en sorte que celles et ceux ne recevant pas de soins et de services demeurent alors non protégés par ces mesures à moins d'être visés par l'entente-cadre nationale. Ce qui peut être questionnable. Cette Loi pourrait donc amener une iniquité, une forme de discrimination<sup>438</sup>, envers ceux et celles qui vivent à domicile et ne reçoivent pas de soins ou de service de la part du réseau de la santé et des services sociaux.

Par ailleurs, quoique la Loi devrait, selon nous, davantage viser le soutien et l'accompagnement de la personne aînée et de toute autre personne vulnérable dans l'exercice de ses droits, elle ne comporte aucune mesure d'indemnisation pour la victime ni sanction particulière pour la personne exerçant de la maltraitance. Cet aspect de la Loi a été ouvertement critiqué par certains intervenants<sup>439</sup>.

---

<sup>436</sup> S. Philips-Nootens, *Entre secret professionnel et protection de l'aîné vulnérable*, *supra*, note 106, p. 221; M. Drapeau, *supra*, note 140, p. 59; M.-H. Dufour, *Définitions et manifestations du phénomène de l'exploitation financière*, *supra*, note 50, p. 275; H. Guay, *supra*, note 162.

<sup>437</sup> PAM 2017-2020, *supra*, note 18, p. 25.

<sup>438</sup> Chaire de recherche Antoine-Turmel, *Mémoire PL n° 115*, *supra*, note 427, p. 7.

<sup>439</sup> Conseil pour la protection des malades, *Mémoire du conseil pour la protection des malades sur le projet de loi 115*, mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 », Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017); AQR, *Mémoire PL n° 115*, *supra*, note 211, p. 9 et 15; AQDR, *Mémoire PL n° 115*, *supra*, note 359, p. 11-13.

### 4.3.1 Les personnes assujetties

#### 4.3.1.1 La personne aînée au sens de la Loi

Comme mentionné au chapitre 3, la Loi est muette quant à la définition des termes « personne aînée » et ce, contrairement par exemple à la province du Nouveau-Brunswick où la *Loi sur les services à la famille*<sup>440</sup> prévoit une définition de « personne âgée »<sup>441</sup>.

Au Canada, d'un point de vue méthodologique pour des fins statistiques, le terme « aîné » a été défini comme visant « *des personnes âgées de 65 ans et plus* »<sup>442</sup>. Ainsi, pour les fins du recensement par exemple, on réfère de façon systématique à l'âge chronologique ou biologique. Il en est généralement de même pour les pouvoirs publics<sup>443</sup>. Ainsi, c'est généralement à partir de 60 ans<sup>444</sup> ou 65 ans qu'on fait partie des personnes âgées<sup>445</sup>. Cependant, cette catégorie de personnes a des caractéristiques hétérogènes qui sont amplifiées avec l'augmentation de l'espérance de vie. En effet, comme nous l'avons indiqué précédemment, un écart important existe généralement entre une personne de 65 ans et une de 85 ans du fait notamment de problèmes de santé plus présents chez les personnes âgées de 85 ans et plus, mais aussi en raison de différents facteurs tels que les conditions de vie<sup>446</sup>.

Loi visant à lutter contre la maltraitance s'appliquant aux aînées et à toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, il aurait été d'intérêt de définir ce qu'est une personne aînée au sens de cette Loi.

---

<sup>440</sup> Ch F-2.2.

<sup>441</sup> *Ibid.*, article 1. Cet article prévoit ceci : « *Personne âgée : désigne quelqu'un qui a atteint ou, faute de preuve patente, semble avoir atteint l'âge de soixante-cinq ans* ».

<sup>442</sup> Martin Turcotte et Grant Schellenberg, Un portrait des aînés au Canada, 2006, Statistique Canada, février 2007, pages 7-8, en ligne : <[http://www.rifvel.org/documentation\\_rifvel/canada\\_portrait\\_des\\_aines\\_06.pdf](http://www.rifvel.org/documentation_rifvel/canada_portrait_des_aines_06.pdf)> [consulté le 25 novembre 2017].

<sup>443</sup> Lefrançois, Richard, « Sociologie du vieillissement », dans Marcel Arcand et Réjean Hébert (dir.), Précis pratique de gériatrie, St-Hyacinthe, Edisem / Maloine, 2007, p. 51.

<sup>444</sup> Par exemple, l'OMS se fonde sur l'âge de référence établi par l'ONU pour définir la personne « âgée » comme celle qui a 60 ans ou plus. Organisation mondiale de la santé, *Vieillir en restant actif. Cadre d'orientation*, Genève, 2002, pages 4-6, en ligne : <[http://whqlibdoc.who.int/hq/2002/WHO\\_NMH\\_NPH\\_02.8\\_fre.pdf](http://whqlibdoc.who.int/hq/2002/WHO_NMH_NPH_02.8_fre.pdf)> [consulté le 6 octobre 2017].

<sup>445</sup> Les termes « personne âgée » devraient avoir le même sens que « personne aînée ».

<sup>446</sup> C. Lefebvre, *Un portrait de la santé des Québécois de 65 ans et plus*, *supra*, note 28; CDPDJ, *L'exploitation des personnes âgées. Vers un filet de protection resserré*, *supra*, note 74, p. 8.

D'autre part, à l'instar de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées et, considérant que la Loi s'adresse aux « *ânés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* »<sup>447</sup> il semble bien que ce soit seulement les ânés en situation de vulnérabilité qui soient visés par la Loi<sup>448</sup>.

La Charte n'ayant également pas défini la notion de personne âgée, les décisions rendues sur la base de l'article 48 de la Charte pourraient nous éclairer sur la portée de la Loi, surtout considérant que le chapitre III a pour objet l'entente-cadre nationale conclut avec différents partenaires dont la Commission<sup>449</sup>. Or, la jurisprudence nous enseigne que la personne âgée doit être vulnérable pour bénéficier de la protection de l'article 48 de la Charte. Outre le fait que le chapitre III de la Loi s'applique, pour le moment, uniquement aux personnes âgées en situation de vulnérabilité, nous ne voyons pas l'intérêt d'avoir distingué la personne âgée des autres personnes majeures en situation de vulnérabilité.

#### 4.3.1.2 La personne en situation de vulnérabilité

La définition prévue à l'article 2 (4) de la Loi fait en sorte que la personne âgée doit être vulnérable pour être protégée par la Loi, sous réserve de l'application du signalement obligatoire de l'article 21 qui évacue cette notion.

Comme soulevé par divers auteurs, la vulnérabilité « *n'est pas véritablement un concept juridique* »<sup>450</sup>. La notion de vulnérabilité renvoie à une idée de fragilité de même qu'à un besoin de protection<sup>451</sup>. C'est donc un état qui peut varier en fonction d'une multitude de facteurs dont l'âge peut faire partie<sup>452</sup>. À l'instar de Me Maurice Drapeau, nous croyons que la vulnérabilité est un état de fait et non un simple concept<sup>453</sup>. D'ailleurs, Me Drapeau, dans le contexte de

<sup>447</sup> *Loi visant à lutter contre la maltraitance*, *supra*, note 21, art. 1.

<sup>448</sup> Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées, Mémoire PL n° 115, p. 8 et 9.

<sup>449</sup> *Loi visant à lutter contre la maltraitance*, *supra*, note 21, art. 17.

<sup>450</sup> C. Morin, *supra*, note 118, p. 160-161; S. Philips-Nootens, Entre secret professionnel et protection de l'âné vulnérable, *supra*, note 106; Pierre Deschamps, « L'État doit-il s'occuper ou se préoccuper des personnes vulnérables? » dans École du Barreau, Justice, *Société et personnes vulnérables*, Cowansville (Qc), Yvon Blais, 2008, p. 33.

<sup>451</sup> Karine Lefeuve-Darnajou, « La protection des majeurs vulnérables. Pourquoi la loi actuelle devrait être repensée ? », *Gérontologie et société* 2004/2 (vol. 27 / n° 109), p. 155-164.

<sup>452</sup> Voir par exemple, *Code de déontologie des membres de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec*, R.L.R.Q., c. C-26, r. 286, art. 5.05; *Code de déontologie des infirmières et infirmiers*, R.L.R.Q., c. I-8, r. 9, art. 5.01.03.

<sup>453</sup> *Supra*, note 140, p. 21.

l'article 48 de la Charte, propose de parler « « *[d]'état de vulnérabilité* » qui peut être causé par plusieurs facteurs qui mettent à risque d'être exploité. »<sup>454</sup>

Aussi, la vulnérabilité n'est pas nécessairement un état statique; elle peut varier dans le temps en fonction du contexte, selon les facteurs de risques<sup>455</sup> et/ou les facteurs de vulnérabilité<sup>456</sup> de la personne majeure qu'elle soit aînée ou non. La vulnérabilité peut donc non seulement varier en fonction de l'âge, mais aussi en fonction de ces différents déterminants sociaux (par exemple : l'exclusion sociale, le handicap, l'insécurité alimentaire, l'éducation, le chômage)<sup>457</sup>. De plus, le législateur utilise le terme « situation de vulnérabilité » et non « personne vulnérable », de même que le fait que cette situation puisse être temporaire ou permanente. Ces précisions amènent davantage de dynamisme que la notion de vulnérabilité qui pourrait laisser croire à une condition, à un statut figé dans le temps<sup>458</sup>.

Cet aspect de la Loi a toutefois été critiqué<sup>459</sup>. En effet, quoiqu'il soit avantageux de référer à une personne en situation de vulnérabilité, cette définition vient plutôt énumérer de façon non limitative<sup>460</sup>, des facteurs intrinsèques de la personne<sup>461</sup>, permettant d'appuyer la prétention à l'effet que la personne est en situation de vulnérabilité, sans vraiment en définir les contours<sup>462</sup>.

---

<sup>454</sup> *Ibid.*

<sup>455</sup> Par exemple les facteurs de risques tels que l'isolement social, la dépendance aux autres, etc.

<sup>456</sup> Par exemple les facteurs de vulnérabilité suivants : l'âge, les pertes cognitives. Voir : *PAM 2017-2022*, *supra*, note 18, p. 17.

<sup>457</sup> *Supra*, note 28.

<sup>458</sup> M. Beaulieu et M. Crevier, *supra*, note 51, p. 7.

<sup>459</sup> Voir également, au sujet de la critique de la définition de personne vulnérable qui était prévue à l'art. 3 du PL n° 399 : M.-H. Dufour, *Définitions et manifestations du phénomène de l'exploitation financière*, *supra*, note 50, p. 247-249; J.-P. Ménard, *Mémoire PL n° 115*, *supra*, note 57.

<sup>460</sup> Dans le cadre de la séance du 14 mars 2017 de l'étude détaillée du PL n° 115, des débats ont eu lieu au sujet de l'amendement à l'article 2 (4) soit la définition de « *personne en situation de vulnérabilité* », demandé par la ministre responsable des aînés et de la lutte contre la maltraitance, visant à enlever le terme « notamment » et de libeller l'article comme suit : « *une personne majeure dont la capacité de demander ou d'obtenir de l'aide est limitée temporairement ou de façon permanente, en raison d'une contrainte d'ordre physique, cognitif ou psychologique* ». L'amendement a été rejeté. En ligne : <<http://www.assnat.qc.ca/fr/travaux-parlementaires/commissions/crc-41-1/journal-debats/CRC-170314.html>> [consulté le 20 avril 2018].

<sup>461</sup> Association des groupes d'intervention en défense des droits en santé mentale du Québec, *Mémoire de l'AGIDD-SMQ*, mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 », Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017), p. 8-9. (cette définition semble écarter complètement les facteurs psychosociaux).

<sup>462</sup> Chaire de recherche Antoine-Turmel, *Mémoire PL n° 115*, *supra*, note 427, p. 20; Guide de référence 2016, *supra*, note 19, p. 17-18; *PAM 2017-2022*, *supra*, note 18, p. 26-28.

En outre, l'énumération ne comprend que des facteurs de vulnérabilité de la maltraitance, à l'exception du terme « contrainte » qui référerait plutôt à un facteur de risques. Toutefois, ce qui est visé par le législateur avec ce terme n'est pas clair<sup>463</sup>. On note également que toute allusion à une forme de dépendance envers autrui a été évacuée de cette définition alors que le PL n° 399 comprenait pour sa part un tel aspect dans sa définition de personne vulnérable<sup>464</sup>.

Aussi avant-gardiste soit-elle, la définition de la Loi amène une grande part de subjectivité ou d'arbitraire dans son application. Qui fera cette évaluation, selon quels critères et avec quels outils ?

Étant donné que la jurisprudence québécoise utilise souvent et de façon indistincte les termes « capacité » et « aptitude »<sup>465</sup>, la notion de capacité à laquelle réfère le législateur sera, selon nous, source de confusion et amènera des difficultés d'interprétation et d'application pour les intervenants sur le terrain particulièrement pour celui qui aura à identifier la personne en situation de vulnérabilité<sup>466</sup>.

Comme toute personne est présumée apte à exercer ses droits civils<sup>467</sup>, la personne qui procédera à un signalement volontaire devrait-elle en aviser la personne majeure concernée avant de signaler la situation? Comme la capacité d'une personne majeure « *ne peut être limitée que par une disposition expresse de la loi ou par un jugement prononçant l'ouverture d'un régime de protection* »<sup>468</sup>, le signalement ne devrait pas avoir pour effet de limiter cette capacité de la personne ayant encore suffisamment d'autonomie pour exercer ses choix. En effet, même parmi

---

<sup>463</sup> Chaire de recherche Antoine-Turmel, *Mémoire PL n° 115, supra*, note 427, p. 21.

<sup>464</sup> Il est intéressant de rappeler que le PL n° 399 prévoyait une définition de « personne vulnérable » qui était libellée comme suit : « une personne âgée de 18 ans ou plus en situation de dépendance ou dont la capacité de demander ou d'obtenir de l'aide est limitée notamment en raison d'une contrainte physique, d'une maladie, d'une blessure ou d'un handicap ». (notre soulignement).

<sup>465</sup> Christine Morin, « Libéralités et personnes âgées : entre autonomie et protection », (2013) *McGill Law Journal / Revue de droit de McGill* 59-1, p. 141-164, p. 146.

<sup>466</sup> CDPDJ, *Mémoire PL n° 115, supra*, note 218, p. 23. Selon la CDPDJ, une application « *au cas par cas* » sera nécessaire.

<sup>467</sup> *C.c.Q.*, *supra*, note 112, art. 4.

<sup>468</sup> *C.c.Q.*, *supra*, note 112, art. 154; France Allard, « La capacité juridique », École du Barreau du Québec, Collection de droit 2010-2011, vol. 3, Personnes, familles et successions, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2010.



les personnes inaptes, il y a différentes situations juridiques possibles permettant de maintenir l'autonomie résiduelle de la personne, lorsqu'applicable<sup>469</sup>.

Les facteurs pouvant affecter l'aptitude de la personne majeure à prendre soin d'elle-même ou à administrer ses biens ont des similitudes avec ceux exposés dans la définition de « *personne en situation de vulnérabilité* » dans la nouvelle Loi. Dans le C.c.Q., on réfère à une inaptitude à prendre soin de soi-même « [...] *par suite, notamment, d'une maladie, d'une déficience ou d'un affaiblissement dû à l'âge qui altère ses facultés mentales ou son aptitude physique à exprimer sa volonté* »<sup>470</sup>. Dans la Loi visant à lutter contre la maltraitance, on réfère à une capacité de demander ou d'obtenir de l'aide qui est limitée « [...] *en raison notamment d'une maladie, d'une blessure ou d'un handicap, lesquels peuvent être d'ordre physique, cognitif ou psychologique* ».

Nous appelons donc à la prudence dans l'interprétation et l'application de la définition de « *personne en situation de vulnérabilité* » puisqu'il pourrait en découler une atteinte aux droits de la personne aînée qu'on vise à protéger. D'une part, vis-à-vis celle étant considérée en situation de vulnérabilité alors qu'elle ne le serait pas et pour laquelle l'avis ne serait pas sollicité. D'autre part, vis-à-vis celle n'étant pas considérée en situation de vulnérabilité alors qu'elle le serait, la privant ainsi d'une protection prévue à la Loi. Ce pourrait être le cas par exemple d'une personne subissant de la maltraitance financière n'ayant pas de contrainte, maladie, blessure ou handicap d'ordre physique, cognitif ou psychologique<sup>471</sup>. Celle-ci pourrait notamment méconnaître ses droits ou craindre de les exercer.

Ces difficultés sont de la même nature que celles auxquelles fait face un professionnel qui doit établir si une personne majeure est apte ou non à donner un consentement libre et éclairé pour les soins<sup>472</sup>. Nous suggérons d'ailleurs de faire une analogie avec les critères établis en cette matière dans la considération des choix exprimés par la personne majeure visée. Dans l'application du signalement, il est important de protéger les personnes qui en ont réellement besoin tout en respectant leur autonomie et leur volonté de même que leurs droits.

<sup>469</sup> Voir par exemple, la tutelle prévue à l'art. 285 du C.c.Q.

<sup>470</sup> C.c.Q., *supra*, note 112, art. 258.

<sup>471</sup> OIIQ, *Mémoire PL n° 115*, *supra*, note 351, p. 4 de 9.

<sup>472</sup> Dans le même sens, voir M.-A. Dowd, *supra*, note 74, p. 74 et suiv.

### 4.3.2 La notion de maltraitance prévue à la Loi

#### 4.3.2.1 La définition

Dans sa définition, il est fait référence à un « *geste singulier ou répétitif* », soit la violence et au « *défaut d'action appropriée* », soit la négligence<sup>473</sup>. Toutefois, la définition ne réfère pas aux sept types de maltraitance dont fait mention la littérature<sup>474</sup>. En vue de préciser la portée de la définition de maltraitance prévue à l'article 2 (3) de la Loi et pour permettre une meilleure compréhension et application de la définition par les différents acteurs sur le terrain, il serait souhaitable qu'une politique-cadre<sup>475</sup> inspirée des travaux<sup>476</sup> déjà réalisés à cet effet soit adoptée pour venir compléter la Loi. Nous croyons comme d'autres intervenants<sup>477</sup> que l'absence de précision quant aux types et aux formes de maltraitance visés amène une ambiguïté à l'égard de la portée de la définition.

<sup>473</sup> Beaulieu, Bédard et Leboeuf, *L'intimidation*, *supra*, note 70, p. 40.

<sup>474</sup> Terminologie sur la maltraitance, *supra*, note 46; Guide de référence 2016, *supra*, note 19, p. 14-16. Tableau 2, p. 14-16. Voir également, le site Internet du Ministère de la famille : <[https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/aines/lutte\\_contre\\_maltraitance/types-maltraitance/Pages/index.aspx](https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/aines/lutte_contre_maltraitance/types-maltraitance/Pages/index.aspx)> [consulté le 2 novembre 2017].

<sup>475</sup> Plusieurs intervenants ayant déposé un mémoire dans le cadre des consultations particulières sur le PL n° 115 ont soumis cette remarque ou une recommandation à l'effet de prévoir une politique-cadre. Par exemple : OPHQ. « Mémoire PL n° 115 ». p. 14; Regroupement des Commissaires aux plaintes et à la qualité du Québec. « Regroupement des Commissaires aux plaintes et à la qualité du Québec - Mémoire ». Mémoires déposés lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 ». Commission des relations avec les citoyens, 17 janvier 2017. p. 4. [Regroupement des CPQ, *Mémoire PL n° 115*]; Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées, *Mémoire PL n° 115*, *supra*, note 192, p. 20-21; CSQ, *Mémoire PL n° 115*, *supra*, note 431, p. 15. Pour un exemple de politique, voir la Politique-type pour contrer la maltraitance envers les résidents en milieu d'hébergement et de soins de longue durée CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal, 2016, en ligne : <[http://www.aideabusaines.ca/wp-content/uploads/2017/04/Politique-Type\\_maltraitance-hebergement\\_CIUSSS-CODIM\\_juin-2016-1.pdf](http://www.aideabusaines.ca/wp-content/uploads/2017/04/Politique-Type_maltraitance-hebergement_CIUSSS-CODIM_juin-2016-1.pdf)>. Dans le cadre de la séance du 14 mars 2017 de l'étude détaillée du PL n° 115, la ministre responsable des Aînés a d'ailleurs évoqué que le gouvernement avait comme projet de soumettre une politique-cadre qui viendra donner des paramètres auxquels les établissements pourront se référer, en ligne : <<http://www.assnat.qc.ca/fr/travaux-parlementaires/commissions/crc-41-1/journal-debats/CRC-170314.html>> [consulté le 20 avril 2018].

<sup>476</sup> Voir par exemple : *Terminologie sur la maltraitance*, *supra*, note 46; CIUSSS Centre Ouest de l'Île de Montréal, Politique-type pour contrer la maltraitance envers les résidents en milieu d'hébergement et de soins de longue durée, 2016, p. 10 et 11, en ligne : <[https://www.creges.ca/wp-content/uploads/2016/10/Politique-Type\\_maltraitance-hebergement\\_CIUSSS-CODIM\\_octobre-2016.pdf](https://www.creges.ca/wp-content/uploads/2016/10/Politique-Type_maltraitance-hebergement_CIUSSS-CODIM_octobre-2016.pdf)> [consulté le 13 juin 2017].

<sup>477</sup> Voir par exemple : Chaire de recherche Antoine-Turmel, *Mémoire PL n° 115*, *supra*, note 427, p. 17-18; Ordre des psychologues, *supra*, note 91; J.-P. Ménard, *Mémoire PL n° 115*, *supra*, note 57. D'autres définitions ont même été proposées notamment par la Chaire de recherche Antoine-Turmel sur la protection juridique des aînés et par Me Jean-Pierre Ménard.

#### 4.3.2.2 La relation de confiance : une des dimensions de la définition

Un élément devant être présent pour qu'une situation soit qualifiée de maltraitance, est le lien de confiance. Selon le *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022*<sup>478</sup>, la relation de confiance est une dimension devant s'interpréter largement afin d'englober notamment, « [...] la prestation de soins ou d'aide domestique, la prestation de services professionnels ou financiers ainsi que les relations contractuelles et d'affaires »<sup>479</sup>.

Ainsi, un mandataire dans le cadre d'un mandat en cas d'incapacité, un représentant légal, un soignant, un comptable, etc. sont certainement visés par cette définition. Malgré une interprétation large du terme, le critère de relation de confiance restreint la définition de maltraitance qui exclurait la maltraitance en provenance d'étrangers<sup>480</sup>. On peut également se questionner sur la portée de cette dimension « *relation de confiance* » à l'égard d'une personne morale, une entité corporative ou d'un établissement de santé et de services sociaux. La dimension de relation de confiance pourrait avoir pour effet d'exclure la maltraitance organisationnelle.

#### 4.3.2.3 La maltraitance organisationnelle : un des types de maltraitance

Selon les auteurs, la maltraitance organisationnelle se définit comme suit : « *Toute situation préjudiciable créée ou tolérée par les procédures d'organisations [...] responsables d'offrir des soins ou des services de tous types, qui compromet l'exercice des droits et libertés des personnes.* »<sup>481</sup>

---

<sup>478</sup> PAM 2017-2022, *supra*, note 18.

<sup>479</sup> *Ibid.*, p. 16.

<sup>480</sup> Chaire de recherche Antoine-Turmel, *Mémoire PL n° 115*, *supra*, note 427, p.16; M.-H. Dufour, *Définitions et manifestations du phénomène de l'exploitation financière*, *supra*, note 50, p. 268-269; Crête et Dufour, *Élargissement des dérogations au secret professionnel*, *supra*, note 334, p. 456.

<sup>481</sup> Terminologie sur la maltraitance, *supra*, note 46.; Crevier M., R. Leboeuf, C. Pelletier et M. Beaulieu, « Qu'est-ce que la maltraitance envers les personnes âgées ? Quelques pistes pour la reconnaître et agir ». *Société Alzheimer de l'Estrie*, Sherbrooke (17 septembre 2015), en ligne : <[http://alzheimer.ca/sites/default/files/Files/chapters-qc/estrie/Pr%C3%A9sentation\\_MaltraitanceA%C3%AEn%C3%A9s\\_ChambreRecherche\\_17sept2015.pdf](http://alzheimer.ca/sites/default/files/Files/chapters-qc/estrie/Pr%C3%A9sentation_MaltraitanceA%C3%AEn%C3%A9s_ChambreRecherche_17sept2015.pdf)> [consulté le 20 février 2018].

Ce type de maltraitance est souvent dénoncé dans les milieux d'hébergement quoiqu'il puisse exister dans tout autre milieu institutionnel privé, public ou communautaire<sup>482</sup>. Certaines de ces situations malheureuses ont d'ailleurs été portées à la connaissance du public. Par exemple, l'utilisation non appropriée ou abusive de contentions<sup>483</sup>, le fait d'obliger une personne à porter une culotte d'aisance alors qu'elle n'en a pas besoin<sup>484</sup>, ne pas avoir accès au bain<sup>485</sup>, l'épuisement du personnel qui engendre des situations non désirées, etc.

Nous croyons que l'exigence de la dimension « relation de confiance » dans la définition de maltraitance ne devrait pas exclure ce type de maltraitance de l'application de la Loi. Cependant, une interprétation stricte pourrait l'en exclure. Me Jean-Pierre Ménard souligne, pour sa part, que le PL n° 115 (la Loi qui est maintenant entrée en vigueur) « *s'adresse surtout à la maltraitance individuelle, même s'il n'exclut pas forcément la maltraitance systémique.* »<sup>486</sup> Malgré son inclusion dans la définition de maltraitance, son application demeurera très limitée vu les moyens choisis pour actualiser les protections de la Loi. Nous y reviendrons ultérieurement en abordant le rôle du Commissaire.

Si l'exigence du lien de confiance devait avoir pour effet d'exclure la maltraitance organisationnelle de la définition de l'article 2 (3), celle-ci est clairement visée par l'article 21 de la Loi. En effet, la notion de relation de confiance ne fait pas partie des éléments devant être présents pour la mise œuvre du signalement obligatoire prévu à l'article 21 de la Loi.

---

<sup>482</sup> Terminologie sur la maltraitance, *supra*, note 46.

<sup>483</sup> Boulet, Denise, « Contentions: quand la protection devient un piège, à qui la faute? », dans Service de la formation continue, Barreau du Québec, vol. 200, *Responsabilités et mécanisme de protection*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2004, en ligne : <<https://edoctrine.caij.qc.ca/developpements-recents/200/367020740/#infos>>

<sup>484</sup> Protecteur du citoyen, Rapport annuel d'activité 2009-2010, Publications du Québec, 2010, p. 98 [consulté le 25 mars 2018].

<sup>485</sup> Protecteur du citoyen, Rapport annuel d'activité 2014-2015, Publications du Québec, 2015, p. 101-102, en ligne : <<http://publications.virtualpaper.com/protecteur-du-citoyen/fr/rapport-annuel-2015/#94/>> [consulté le 20 février 2018]; Le MSSS a récemment revu à la hausse le nombre de bains par semaine. La situation des bains a été nombre de fois décriée comme inadmissible. Cette nouvelle mesure pourra-t-elle réellement être appliquée ? Le bassin de main-d'œuvre au Québec est certainement un frein à l'actualisation de cette mesure nécessitant d'avoir un nombre suffisant de préposés aux bénéficiaires pour répondre aux besoins découlant de cet ajout.

<sup>486</sup> J.-P. Ménard, *Mémoire PL n° 115*, *supra*, note 57, p. 9; Jean-Pierre Ménard, « Le projet de loi 115 pour lutter contre la maltraitance : quels impacts sur la maltraitance systémique dans le système de santé », dans La protection des personnes vulnérables, Service de la formation continue, Barreau du Québec, vol. 424, Cowansville: Éditions Yvon Blais, 2017, p. 190. [J.-P. Ménard, *PL 115: quels impacts sur la maltraitance systémique*].

Toutefois, le signalement obligatoire, qui semble à première vue chercher un fautif, sera-t-il le moyen approprié pour permettre de diminuer cette maltraitance organisationnelle ? Nous en doutons. D'ailleurs, un des arguments en défaveur du signalement obligatoire est justement le fait qu'il « *n'aura pas d'effet sur les conditions organisationnelles et institutionnelles [...] qui peuvent être à la source des situations de maltraitance.* »<sup>487</sup>

Quelle est la source de cette maltraitance organisationnelle ? Et si celle-ci émanait principalement de l'inadéquation entre l'offre de service<sup>488</sup> et les besoins grandissants de la clientèle vieillissante ? Au cours des dernières années, des choix de société ont été faits quant à l'organisation des services de santé et des services sociaux au Québec, de façon « *à privilégier autant que possible la prestation de soins et de services à domicile et dans la communauté.* »<sup>489</sup> Une telle orientation se traduit par la mise en place de moyens pour favoriser l'autonomie et le maintien à domicile<sup>490</sup>, mais également par l'admission d'une clientèle âgée ayant des conditions de santé plus lourdes. Cette transformation amène pour la clientèle, des besoins de soins plus importants<sup>491</sup> et complexes notamment en termes de fréquence ou de surveillance avec comme corollaire des besoins de main-d'œuvre et de formation.

La Loi visant à lutter contre la maltraitance s'attaquerait-elle alors à un symptôme sans en traiter la cause ? En d'autres termes, cette Loi ne serait-elle qu'un « pansement » sur une problématique beaucoup plus profonde qui dépasse les comportements individuels des personnes travaillant au sein du réseau de la santé et des services sociaux qui ont souvent des moyens insuffisants pour répondre aux besoins<sup>492</sup> de la clientèle ?

---

<sup>487</sup> M. Beaulieu et R. Leboeuf, *Sommaire exécutif, supra*, note 77, p. 14.

<sup>488</sup> Jean-Pierre Ménard, Les soins de longue durée et l'hébergement des personnes âgées en perte d'autonomie : un processus qui brime les droits des aînés, La protection des personnes vulnérables, Édition Yvon Blais, Cowansville, 2016, vol. 409, Barreau du Québec - Service de la formation continue, en ligne : <https://edoctrine.caij.qc.ca/developpements-recents/409/368876432/> [consulté le 1er décembre 2017].

<sup>489</sup> *Supra*, note 37, Introduction.

<sup>490</sup> *Ibid.*, Introduction. Ministère de la Santé et des Services sociaux, Chez soi : le premier choix. La Politique de soutien à domicile, Gouvernement du Québec, 2003. <http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2002/02-704-01.pdf> [consulté le 13 janvier 2018].

<sup>491</sup> Protecteur du citoyen, Rapport annuel d'activités 2016-2017, Québec, Publications du Québec, 2017, p. 89 et 116. « *En date du 31 mars 2015, 3 527 aînés en lourde perte d'autonomie étaient en attente d'une place d'hébergement en CHSLD* ». (p. 89)

<sup>492</sup> Selon le Protecteur du citoyen : « On estime que la proportion de personnes âgées de 65 ans et plus ayant besoin de services d'aide à domicile varie entre 15 % et 18 %. Or, seulement 8,6 % des personnes âgées de 65 ans et plus au

Le contexte de rareté de main-d'œuvre auquel le réseau fait face n'est pas étranger à la pression actuelle sur celui-ci et aux difficultés systémiques<sup>493</sup> vécues : temps supplémentaire imposé ou volontaire<sup>494</sup>, taux d'assurance-salaire de 7,42 %<sup>495</sup>, absences courts termes qui sont autant d'éléments qui constituent des facteurs de risque potentiels de maltraitance en milieu d'hébergement<sup>496</sup> auxquels il est essentiel de s'attaquer.

La question de l'accessibilité<sup>497</sup>, de la disponibilité des services et de leur qualité est au cœur de cette notion de maltraitance organisationnelle. Les mesures de rigueur administrative imposée par le gouvernement affectent, via les services offerts par le système public, les personnes les plus vulnérables. La Protectrice du citoyen avait d'ailleurs sonné l'alarme dans son rapport annuel 2015-2016<sup>498</sup>. Elle a, à nouveau, fait mention de cet enjeu de ressources et de diminution de l'offre de service dans son rapport annuel 2016-2017<sup>499</sup>. Une réflexion quant aux conditions de succès à mettre en place pour prévenir à la source l'émergence des situations d'abus et de maltraitance organisationnelles serait souhaitable.

C'est aussi par la voie de changements structurants dans les pratiques organisationnelles<sup>500</sup> que la culture de qualité et de sécurité des soins et des services, une approche plus humanisante et les

---

Québec reçoivent de tels services. Le nombre de personnes ayant obtenu des services a par ailleurs légèrement diminué (de 0,9 %) entre le 31 mars 2015 et le 31 mars 2016. ». Source : Protecteur du citoyen, Rapport annuel d'activité 2016-2017, Québec, Publications du Québec, 2017, p. 110, en ligne : <[https://protecteurducitoyen.qc.ca/sites/default/files/pdf/rapports\\_annuels/2016-2017-ra-protecteur.pdf](https://protecteurducitoyen.qc.ca/sites/default/files/pdf/rapports_annuels/2016-2017-ra-protecteur.pdf)> [consulté le 10 mai 2018].

<sup>493</sup> J.-P. Ménard, *supra*, note 488.

<sup>494</sup> Lia Lévesque et La Presse canadienne. « Hausse des heures supplémentaires des infirmières à des périodes inhabituelles ». Le Devoir, 2 octobre 2017, en ligne : <<https://www.ledevoir.com/societe/sante/509403/infirmieres-hausse-surprenante-des-heures-supplementaires>>.

<sup>495</sup> Amélie Daoust-Boisvert et Marie-Lise Rousseau. « Santé : le taux d'assurance salaire a monté en flèche ». Le Devoir, 6 mars 2018, en ligne : <<https://www.ledevoir.com/societe/sante/521963/sante-le-taux-d-assurance-salaire-a-monte-en-fleche>>; Gouvernement du Québec, Gestion de la présence au travail – Assurance salaire, Québec, Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2015, en ligne : <<http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2015/15-502-02W.pdf>>.

<sup>496</sup> M. Beaulieu et R. Leboeuf, *Sommaire exécutif, supra*, note 77, Tableau 1, p. 4-5; *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les aînés, supra*, note 19, p. 226.

<sup>497</sup> Le Quotidien, Rapport du Protecteur du citoyen : les soins à domicile sont en baisse au Québec, Jocelyne Richer, La Presse canadienne, 28 septembre 2017, en ligne : <<https://www.lequotidien.com/actualites/rapport-du-protecteur-du-citoyen-les-soins-a-domicile-sont-en-baisse-au-quebec-4f2dd7f3e1f3b09b84e4ad1c2c391c5d>> ;

<sup>498</sup> Protecteur du citoyen, Rapport annuel d'activités 2015-2016, Québec, Publications du Québec, 2016, p. 21 et 91 et suiv.

<sup>499</sup> *Supra*, note 491, p. 8.

<sup>500</sup> Pour quelques exemples : voir le Site Internet de la Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé (FCASS) dont le Projet collaboratif sur la réduction des antipsychotiques : En 2014-2015, après avoir travaillé avec 56 foyers de soins de longue durée ayant « accepté de retirer des antipsychotiques aux résidents à qui on a

comportements bienveillants pourront prendre place avec davantage de sens et sur des bases beaucoup plus solides. Ces changements contribuent également à améliorer la sécurité de la personne âgée ou de la personne majeure en situation de vulnérabilité et sa qualité de vie, au respect de sa dignité et de son autonomie. L'OMS nous rappelle que :

*« Les personnes âgées devraient [...] pouvoir jouir des droits de l'homme et des libertés fondamentales lorsqu'elles sont en résidence dans un foyer ou dans un établissement de soins ou de traitement; il convient, en particulier, de respecter pleinement leur dignité, leurs croyances, leurs besoins et leur droit à la vie privée et celui de prendre des décisions en matière de soins et à propos de la qualité de leur vie ».*<sup>501</sup>

La Loi actuelle aura certainement pour effet d'éveiller les consciences individuelles et organisationnelles du fait notamment de l'obligation d'adopter et de mettre en œuvre une politique, de faire une reddition de compte, du signalement volontaire et obligatoire. Elle nous semble toutefois insuffisante. Sans changement de culture, sans une meilleure adéquation entre les soins et les services offerts et les besoins des usagers et sans une clarification des soins et services minimums auxquels un usager a droit, il y aura encore malheureusement des situations pouvant constituer de la maltraitance organisationnelle.

#### 4.3.3 Le rôle du Commissaire

##### a) Son pouvoir et son indépendance

En donnant aujourd'hui la responsabilité au Commissaire de recevoir les signalements, nous croyons que des enjeux en matière d'indépendance et de champ d'action se posent.

---

*prescrit ces médicaments de façon inappropriée* », la FCASS a obtenu, après un an seulement, les premiers résultats pour un échantillon de 416 résidents de ces établissements qui *« indiquent que : on a réduit ou supprimé les médicaments antipsychotiques chez 54 % des résidents (réduction chez 18 %; élimination complète chez 36 %); parmi ces résidents, on constate : (...) une réduction de 33 % de la violence verbale; une réduction de 18 % de la violence physique; (...) une réduction de 22 % de la résistance aux soins »*, en ligne : <<http://www.fcass-cfhi.ca/WhatWeDo/recent-programs/reducing-antipsychotic-medication-use-collaborative/results>> [consulté le 19 janvier 2018]. Dans le même sens voir au Québec, le Projet OPUS-AP : Site Internet Santé Estrie : <https://www.santeestrie.qc.ca/a-propos/projets-majeurs/reduire-les-antipsychotiques/#c3271> [consulté le 19 janvier 2018].

<sup>501</sup> Site Internet ONU, en ligne : <<https://www.un.org/development/desa/ageing/resources/international-year-of-older-persons-1999/principles/les-principes-des-nations-unies-pour-les-personnes-agees.html>>.

Plusieurs acteurs<sup>502</sup> ayant présenté un mémoire ont soulevé des craintes au sujet de l'indépendance ou de l'impartialité du Commissaire dans l'exercice de cette nouvelle responsabilité de recevoir un signalement pour une situation de maltraitance de type organisationnelle ou non.

D'une part, le Commissaire a une trop grande proximité administrative. Malgré l'indépendance prévue par la LSSSS, celle-ci ne se reflète pas toujours sur le terrain vu la grande proximité avec les intervenants et les opérations au quotidien. À titre d'exemple, il a été mentionné « *que des situations ayant dû être dénoncées ne l'ont pas été parce que les milieux de travail, souvent dans des endroits moins peuplés où les gens se connaissent, causent de « petites gênes » lors de dénonciations pouvant toucher un proche de près ou de loin.* »<sup>503</sup> N'ayant plus de commissaire régional, il serait opportun, à notre avis, de revoir la structure des Commissaires, d'ajouter une équipe de Commissaire provincial non rattachée à un établissement et lui confier ce rôle afin d'avoir un Commissaire externe<sup>504</sup>, indépendant de l'établissement.

D'autre part, il a un pouvoir de recommandation et ne peut donc contraindre ou forcer une mesure. Quel sera son pouvoir réel pour la mise en place de mesures à la suite d'un constat de maltraitance organisationnelle ?

Bien que toute personne ait « *le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats (...), avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire* »<sup>505</sup>, la LSSSS prévoit une limite à ce droit. En effet, ce droit s'exerce en considérant les limites suivantes, soit les « *dispositions législatives et réglementaires relatives à l'organisation et au fonctionnement de l'établissement ainsi que des ressources humaines, matérielles et financières dont il dispose.* »<sup>506</sup>

D'une part, le Commissaire, dans le cadre de son mandat, devra analyser le contexte de la situation signalée. Ceci lui permettra de distinguer s'il s'agit d'un manquement individuel ou

---

<sup>502</sup> Voir à cet effet, Conférence des Table régionales de concertation des aînés du Québec, *Mémoire PL n° 115*, p. 10; AQDR, *Mémoire PL n° 115*, supra, note 359; Association AGIDD-SMQ, *Mémoire PL n° 115*, supra, note 461; FIQ, *Mémoire PL n° 115*, supra, note 351, p. 9-10; J.-P. Ménard, *Mémoire PL n° 115*, supra, note 57, p. 28 (pour la maltraitance systémique).

<sup>503</sup> Conférence des Table régionales de concertation des aînés, *Mémoire PL n° 115*, supra, note 351, p. 10.

<sup>504</sup> *Ibid.*, p. 10.

<sup>505</sup> LSSSS, supra, note 114, art. 5.

<sup>506</sup> LSSSS, supra, note 114, art. 13.



d'une capacité organisationnelle limitée pour laquelle le membre du personnel n'a pas ou peu de pouvoir (maltraitance individuelle/organisationnelle).

Il sera toutefois difficile de déterminer si la situation de maltraitance « *en milieu institutionnel [a] des motivations individuelles ou si [elle tient] à des carences des établissements, car il est fréquent que les deux coexistent* »<sup>507</sup>. Comment donc distinguer si la situation relève d'un geste individuel ou si elle reflète le symptôme de carence au sein de l'établissement ? Le Commissaire aura ici un défi à relever.

Par ailleurs, face à une situation de maltraitance organisationnelle découlant d'un manque de ressource humaine, matérielle ou financière, le Commissaire aura bien peu de pouvoir. Il pourra par exemple faire des recommandations quant aux attitudes ou comportements du personnel, quant à la qualité ou à la sécurité des soins et des services mais ceci dépendra bien souvent d'une décision organisationnelle, administrative ou politique.

Le signalement obligatoire fera-t-il en sorte que l'individu mis en cause sera le seul à blâmer amenant un risque de dérapage, une « chasse aux sorcières » ?

Nous croyons comme d'autres intervenants<sup>508</sup> que la décision de donner ce rôle au Commissaire limite les remèdes disponibles pour les victimes particulièrement lors de maltraitance organisationnelle.

Lors de signalement, le Commissaire pourra faire face à différents cas de figure. Le signalement peut concerner une personne visée qui reçoit des services de santé ou des services sociaux. Dans ce cas, le mise en cause peut être un tiers ou une personne œuvrant pour l'établissement. Que fera le Commissaire dans les situations où le mise en cause est un tiers n'œuvrant pas pour l'établissement (famille, mandataire, représentant légal, voisin, etc.) ? Il n'a aucun pouvoir à l'égard de ce tiers mis en cause en vertu de la LSSSS, si ce n'est celui de référer la personne à

---

<sup>507</sup> OMS, *supra*, note 62, p. 148.

<sup>508</sup> Voir à cet effet, *Association des groupes d'intervention en défense des droits en santé mentale du Québec, Mémoire de l'AGIDD-SMQ, mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 », Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017), p. 8-9; FIQ, Mémoire PL n° 115, supra, note 351, p. 9 et 10; J.-P. Ménard, Mémoire PL n° 115, supra, note 57; Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées, Mémoire PL n° 115, supra, note 192, p. 20-21.*

une autre instance<sup>509</sup>. Un corridor de communication interne devrait toutefois être prévu afin que le Commissaire puisse, dans le cadre de son mandat, en informer l'intervenant responsable de l'usager visé afin qu'il évalue la situation et, selon le cas, enclenche le processus d'intervention (chapitre III de la Loi) ou communique avec d'autres partenaires (curateur public, Commission, etc.).

Dans ces circonstances, de même que dans celle d'un signalement concernant une personne qui ne reçoit pas des services de santé ou des services sociaux<sup>510</sup>, nous croyons qu'il aurait été facilitant que le Commissaire puisse agir à titre de courroie de transmission pour que le signalement soit par exemple référé à la Commission ou au curateur public, lorsque la situation pourrait relever de l'une ou l'autre de ces instances<sup>511</sup>.

Ceci met en perspective la limite du rôle du Commissaire.

D'un point de vue de la personne qui souhaite ou doit faire un signalement, la politique amène un enjeu de taille. En effet, pour les tiers (personnel d'une banque, voisin, etc..) n'œuvrant pas dans le réseau de la santé et pouvant ou devant faire un signalement, ceux-ci auront également le défi d'identifier si la personne visée reçoit des services de santé et des services sociaux. Il nous semble donc qu'un signalement émanant d'une personne moins significative ou ne connaissant pas par exemple cet aspect de la vie privée de la personne visée est plutôt théorique<sup>512</sup>.

#### b) Le délai pour disposer d'un signalement et la prise de mesures temporaires.

La Loi actuelle ne prévoit aucun délai ferme à l'intérieur duquel toute plainte<sup>513</sup> ou tout signalement concernant une situation de maltraitance doit être traité. Ce délai « *doit être modulé*

<sup>509</sup> LSSSS, *supra*, note 114, art. 33.

<sup>510</sup> Dans ce cas, le Commissaire n'est pas la bonne instance pour recevoir le signalement.

<sup>511</sup> L'article 9 du PL n° 399 prévoyait expressément que la personne responsable de protéger les personnes vulnérables devait formuler une plainte à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse « *lorsqu'un signalement concerne de la discrimination, du harcèlement ou de l'exploitation au sens de la Charte des droits et libertés de la personne (chapitre C-12) envers une personne vulnérable.* »

<sup>512</sup> Voir : OCPA, *Mémoire PL n° 115, supra*, note 211, p. 6-7. Dans le même sens, Chaire de recherche Antoine-Turmel, *Mémoire PL n° 115, supra*, note 427, p. 7.

<sup>513</sup> L'art. 40 de la LSSS prévoit que les conclusions du Commissaire doivent être rendues dans les 45 jours suivants la réception de la plainte mais aucun délai n'est prévu pour l'examen d'un signalement.

*selon la gravité de la situation.* »<sup>514</sup> La politique devra toutefois prévoir le délai dans lequel le suivi de tout signalement devra être donné. Depuis la fusion des établissements ayant eu lieu au 1<sup>er</sup> avril 2015, la charge de travail des Commissaires est déjà élevée<sup>515</sup>. Ceci pourrait affecter le délai dans lequel le signalement sera pris en charge et analysé. Ce délai risque donc d’être tributaire des pratiques et de la disponibilité des ressources alors que le signalement peut, selon les circonstances, requérir des mesures immédiates.

La Loi est maintenant en vigueur. Il demeure toutefois des questions quant au choix d’octroyer la responsabilité de recevoir le signalement au Commissaire. Le Québec aurait-il pu choisir une autre voie et passer par un élargissement du texte de l’article 48 de la Charte pour y inclure la notion de maltraitance, au lieu de prévoir un mécanisme distinct comme le signalement d’une situation de maltraitance auprès du Commissaire ? C’est sans aucun doute une avenue que le Québec aurait pu explorer et qui a d’ailleurs été soulevée par différents intervenants<sup>516</sup>.

#### 4.3.4 *Le processus d’intervention*

Le chapitre III de la Loi prévoit la conclusion de l’entente-cadre nationale et les processus d’intervention. Ce processus d’intervention est un des moyens d’action qui nous semble le plus porteur malgré qu’il ne vise que les infractions pénales ou criminelles. Ce moyen a d’ailleurs donné des résultats satisfaisants<sup>517</sup> dans la région pilote de la Mauricie-et-Centre-du-Québec qui l’a vécue pendant deux années (mai 2014 à mai 2016).

<sup>514</sup> *Loi visant à lutter contre la maltraitance, supra*, note 21, art. 3 *in fine*.

<sup>515</sup> J.-P. Ménard, *Mémoire PL n° 115, supra*, note 57, p. 29. D’autres ont recommandé l’ajout de ressources humaines et financières ou d’assurer aux Commissaires les moyens suffisants pour actualiser les processus prévus à la Loi. Voir : Regroupement des CPQ, *Mémoire PL n° 115, supra*, note 475, p. 14; Fédération des Centres d’assistance et d’accompagnement aux plaintes, *De l’accompagnement à la lutte contre la maltraitance: une responsabilité collective et une approche personnalisée*, mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 », Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017), p. 18.

<sup>516</sup> J.-P. Ménard, *Mémoire PL n° 115, supra*, note 57, p. 29 à 36. Selon Me Ménard, le recours au Commissaire est insuffisant. Le recours à la Commission devrait être retenu par exemple pour les situations de maltraitance organisationnelle ou systémique Il y suggérerait également un texte amendé de l’article 48 al. 1 de la Charte afin d’y inclure le terme maltraitance : « *Toute personne âgée ou toute personne handicapée a droit d’être protégée contre toute forme d’exploitation ou de maltraitance* ». (p. 29-30 et 32 et les recommandations 9 et 10). Dans le même sens, voir : M.-H. Dufour, *Définitions et manifestations du phénomène de l’exploitation financière, supra*, note 50, p. 269.

<sup>517</sup> Mise en œuvre d’une procédure d’intervention sociojudiciaire pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées - Entente sociojudiciaire Mauricie-Centre-du-Québec - Bilan du projet pilote la famille en valeur, Gouvernement du Québec, 2017. [consulté le 17 novembre 2017].

Selon le bilan des activités de ce projet-pilote, il ressort que « *la procédure d'intervention sociojudiciaire a été déclenchée dans 50 dossiers ou situations de maltraitance criminelle ou pénale.* »<sup>518</sup> En outre, 56 % des situations étaient relatives à de la maltraitance financière et le deuxième type de maltraitance était dans 32 % des cas, de la violence physique. De plus, la personne mise en cause était dans 34 % des cas, un enfant de la personne victime<sup>519</sup>. À titre de mesure visant à lutter contre la maltraitance, il ressort de ce bilan que « *l'arrêt des situations de maltraitance figure parmi les aspects les plus positifs et les améliorations relevées par les intervenants.* »<sup>520</sup>

À la lumière de cette expérience, de la Loi actuelle et de la signature de l'entente-cadre nationale en février 2018, nous croyons que ce moyen sera facilitant pour les acteurs sur le terrain<sup>521</sup>. Il est toutefois souhaitable que les ententes actuelles s'inspirent des pistes d'amélioration découlant de ce bilan<sup>522</sup>.

Ce processus mobilise de nombreux partenaires ayant un champ d'action directement relié à la problématique de la maltraitance et permettra une « *complémentarité et l'efficacité des interventions destinées à prévenir, à repérer et à lutter contre la maltraitance* »<sup>523</sup>. À cet effet, les auteurs s'entendent pour dire que la complexité de la problématique de la maltraitance et ses multiples facettes requiert une collaboration et une concertation des acteurs de plusieurs milieux et secteurs d'activités<sup>524</sup>. En ce sens, nous croyons que la Loi aura des effets positifs.

#### 4.3.5 L'intégration de la Loi avec les autres mécanismes de surveillance et recours

Les mécanismes de surveillance déjà existants dans le réseau de la santé et des services sociaux sont perfectibles<sup>525</sup> pour assurer une meilleure protection des usagers. En outre, ils sont trop souvent non intégrés faisant en sorte qu'il peut exister une multitude de mécanismes pour une

<sup>518</sup> *Ibid.*, p. 13. Ces 50 dossiers touchaient 55 victimes.

<sup>519</sup> *Ibid.*, p. 16-17.

<sup>520</sup> *Ibid.*, p. 6.

<sup>521</sup> *Supra*, note 517, p. 6.

<sup>522</sup> *Ibid.*, p. 25-32.

<sup>523</sup> *Loi visant à lutter contre la maltraitance, supra*, note 21, art. 16.

<sup>524</sup> M. Beaulieu, *Bilan historique, supra*, note 189, p. 65; *Guide de référence 2016, supra*, note 19, p. 1 et 185; *PAM 2017-2022, supra*, note 18, p. 34 et 54.

<sup>525</sup> M. Beaulieu et R. Leboeuf, *Sommaire exécutif, supra*, note 77, p. 12; Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées, *Mémoire PL n° 115 supra*, note 192, p. 19-20. Il y aurait 26 mécanismes de surveillance de la qualité en hébergement au Québec, selon l'inventaire produit par Marie Beaulieu.

même situation<sup>526</sup>. La Loi actuelle avec le signalement volontaire et obligatoire au Commissaire viendra ajouter à la complexité d'arrimage inter-processus.

Comment s'inscriront en pratique les mesures de la Loi visant à lutter contre la maltraitance avec les différents mécanismes déjà existants dans le réseau de la santé et des services sociaux ? L'interrelation du signalement avec les autres processus existants dans le réseau aurait été souhaitable. Les processus auraient dû être mieux intégrés pour éviter la confusion et leur dédoublement tout en mettant l'accent sur l'atteinte du but visé par cette Loi, soit la lutte contre la maltraitance. Il serait facilitant que la politique-cadre tant réclamée puisse amener une part de solutions et prévoir des mécanismes de liaisons inter-processus touchant à la maltraitance.

Notre réflexion nous amène également à questionner la conciliation du processus de signalement qu'il soit volontaire ou obligatoire avec l'approche non fautive, non culpabilisante de la déclaration d'un incident ou d'un accident à un usager. Nous croyons que ce processus pourrait être optimisé afin que les définitions des termes soient cohérentes avec celles de la Loi ou même avec celles utilisées par le Commissaire. En outre, il devrait être clarifié que la déclaration vise non seulement les situations de violence, abus, intimidation, etc. en provenance d'un autre usager mais également en provenance de toute personne pourvu que la situation se déroule dans le cadre de la prestation de soins et de services à un usager.

Comment concilier les deux processus maintenant que l'un d'eux prévoit que l'identité de la personne qui signale soit tenue confidentielle ? Est-ce que dans le cadre du processus d'enquête et d'analyse d'un incident ou d'un accident il sera possible d'accéder à la personne qui a signalé la situation afin d'émettre des recommandations dans un but d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins et des services ?

Pourquoi ne pas avoir saisi l'occasion pour promouvoir les mécanismes existants au sein du réseau et même les revoir<sup>527</sup> à la lumière des nouveautés de cette Loi ?

---

<sup>526</sup> Par exemple : à la suite d'un événement dans une ressource intermédiaire, différents processus peuvent être enclenchés en parallèle tel une enquête administrative, une analyse d'événement sentinelle, etc.

<sup>527</sup> Par exemple : intégrer les notions de maltraitance et d'exploitation dans les mécanismes de surveillance existants; intégrer ces notions dans les codes d'éthique des établissements du réseau de la santé et des services sociaux prévus à l'art. 233 de la LSSSS; *Supra*, note 140, p. 57.

Enfin, nous estimons souhaitable qu'un arrimage se fasse dans l'application du signalement au Commissaire avec les autres recours existants dont celui de l'article 48 de la Charte. Les processus devraient être schématisés et accessibles pour mieux informer le public.

## CONCLUSION

L'actuelle Loi visant à lutter contre la maltraitance additionnée au Plan d'action 2017-2022 exprime clairement la volonté du gouvernement de lutter contre la maltraitance. On ne peut donc que saluer l'initiative. L'objectif louable de cette Loi est un pas de plus vers l'éradication de la maltraitance notamment par l'entente-cadre nationale et les processus d'intervention concertés et coordonnés. Cependant, du fait de sa portée limitée (personnes assujetties, maltraitance organisationnelle) et des enjeux et défis que nous avons évoqués (rôle du Commissaire, défis pour les intervenants sur le terrain, etc.), son impact réel demeure incertain.

Force est de constater que la définition de la maltraitance et sa compréhension est fortement influencée par la culture existante au sein de notre société, de notre groupe, de notre milieu de vie, etc. Notre façon de la voir et de la comprendre est généralement teintée par la hiérarchie des valeurs<sup>528</sup> (par exemple, la valeur du bien-être familial ou l'intérêt public sont-ils supérieurs au bien-être individuel?), par l'existence d'une culture de normalisation de comportements inacceptables, etc.. Ceci influencera la présence ou non d'une forme de tolérance collective à l'égard d'une situation de maltraitance. La médiatisation d'abus, d'exploitation ou de maltraitance de personnes âgées vient également influencer ce contexte.

Nul doute que le contexte de vieillissement de la population dans lequel est venu s'intégrer la Loi actuelle additionnée aux différentes mesures mise de l'avant au cours des dernières années<sup>529</sup> constitue un terrain fertile et plus propice pour aborder ouvertement la problématique de maltraitance et la signaler. Nous croyons donc que cette Loi permettra de briser le silence<sup>530</sup>, d'ouvrir le dialogue sur ce sujet encore méconnu, voire tabou. Elle devrait, nous le souhaitons,

---

<sup>528</sup> OMS, *supra*, note 62, p. 140 et suiv.

<sup>529</sup> Par exemple la LAAA, la Campagne de sensibilisation par la voie de la Publicité du Ministère de la famille et des aînés, en ligne : <<https://www.youtube.com/watch?v=DRw1DTC6AD4>> [consulté le 10 février 2018] et l'avancé des connaissances au sujet de la maltraitance rendu possible notamment par les travaux de la Chaire de recherche sur le vieillissement, le projet-pilote des ententes sociojudiciaire, etc.

<sup>530</sup> *Supra*, note 194, p. 107.

avoir un effet positif sur les stéréotypes liés à l'âge qui sont trop souvent véhiculés au sein de notre société.

Cette Loi devrait être l'occasion de sensibiliser les personnes âgées sur leurs droits afin d'accroître leur autonomie et leur vigilance et de les informer sur le phénomène de la maltraitance et ses indices. Dans le cadre des actions de sensibilisation et de promotion faisant suite à son entrée en vigueur, nous croyons qu'il devrait y avoir un rappel sur les recours possibles, dont celui fondé sur l'article 48 de la Charte et l'indemnisation des victimes comme mesure de réparation.

Il s'agira de suivre attentivement la mise en œuvre de cette Loi, la manière dont sera compris, soutenu et appliqué le signalement, la façon et les délais de traitement des plaintes, de même que la mise en place des ententes socio-judiciaires. Il s'agira alors d'en évaluer les impacts et les opportunités de la réviser rétrospectivement.

Plusieurs questions demeurent toutefois en suspens quant à la portée réelle qu'aura cette Loi sur la lutte contre la maltraitance. Les craintes quant aux effets potentiels du signalement obligatoire qui y est prévu s'avèrent-elles fondées ? Les professionnels bénéficieront-ils des moyens et du soutien nécessaires à l'exercice de ce signalement en toute confiance pour eux et pour les personnes visées ? Cette Loi aura-t-elle un impact sur les politiques et la culture organisationnelle au sein des établissements du réseau de la santé et des services sociaux qu'ils soient privés ou publics ? Est-ce qu'au contraire, cette nouvelle Loi amènera une forme de « chasse aux sorcières » pour signaler des situations non fondées qui solliciteront temps et ressources ? Ainsi, les craintes émises quant aux manques de moyens des Commissaires à exercer ce nouveau rôle s'avèreront-elles fondées ? La maltraitance organisationnelle sera-t-elle mieux comprise, prévenue et moins présente ?

Comme plusieurs auteurs<sup>531</sup>, nous sommes d'avis que la lutte contre la maltraitance qui constitue un enjeu de société et de santé publique complexe doit avant tout passer par la prévention, par l'éducation, la formation et la sensibilisation<sup>532</sup>.

Déjà en 2014, dans le cadre de sa stratégie de diffusion du Guide de référence (1<sup>ère</sup> édition, octobre 2013)<sup>533</sup>, le Secrétariat aux aînés du ministère de la Famille avait offert des ateliers d'appropriation de ce Guide de référence. Plus « *de 2 500 intervenants et gestionnaires de différents milieux ont participé [...] ou ont suivi des formations inspirées* »<sup>534</sup> de ce Guide.

En outre, l'ajout du concept de bientraitance au Plan d'action 2017-2022 par le gouvernement du Québec, bien qu'il ne vise pas toute personne majeure vulnérable puisqu'il « *s'applique à tous les contextes, à tous les milieux de vie et vise toute personne aînée, qu'elle soit en situation de vulnérabilité ou non* »<sup>535</sup>, nous apparaît être un levier important pour transcender une culture de respect de la personne et de la dignité humaine au sein de notre société.

Notre souhait est que cette Loi appuyée de la bientraitance à l'endroit des aînés amène une culture de bienveillance au sein de notre société. Les personnes âgées étant des acteurs à part entière de notre société, il importe de les respecter, de leur donner les opportunités de contribuer, de participer<sup>536</sup> activement à la société et de valoriser leurs contributions, tout en mettant en place un contexte de sécurité et des mesures visant à protéger les plus vulnérables d'entre elles dans le respect de leur autonomie.

---

<sup>531</sup> Crête et Dufour, *Élargissement des dérogations au secret professionnel*, *supra*, note 334, p. 442; J.-P. Ménard, *PL 115: quels impacts sur la maltraitance systémique*, *supra*, note 486, p. 226; CDPDJ, *L'exploitation des personnes âgées. Vers un filet de protection resserré*, *supra*, note 74, p. 128; FIQ, *Mémoire PL n° 115*, *supra*, note 351, p. 28.

<sup>532</sup> Par exemple : Au Québec, en ligne : <<https://www.cenestpascorrectqc.org/>> [consulté le 20 février 2018]; Au Canada, le site Internet du Ministère de la justice mentionne que la maltraitance des aînés peut se produire à la maison, dans la collectivité ou dans un établissement. On peut y lire quelques exemples, de même qu'une section : Que puis-je faire ?, en ligne : <<http://canada.justice.gc.ca/fra/pr-rp/jp-cj/vf-fv/mai-eaw/p9.html>> [consulté le 2 novembre 2017]; Des outils sont également disponibles comme par exemple, la Brochure « *La maltraitance des aînés est inacceptable* », Ministère de la Justice, Canada, 2011, en ligne : <<http://canada.justice.gc.ca/fra/pr-rp/jp-cj/vf-fv/mai-eaw/pdf/mai-eaw.pdf>> [consulté le 2 novembre 2017].

<sup>533</sup> *Guide de référence 2016*, *supra*, note 19, p. 2.

<sup>534</sup> *Ibid.*, p. 2.

<sup>535</sup> *PAM 2017-2022*, *supra*, note 18, p. 38.

<sup>536</sup> Voir à ce sujet : *Vieillir et vivre ensemble*, *supra*, note 6.



Le document intitulé *La Politique de la santé et du bien-être* et le passage relatif aux facteurs contributifs aux obstacles à l'intégration sociale des personnes âgées et des problèmes affectant ces personnes dont les abus et la négligence nous apparaît pertinent au soutien de nos propos :

*« Ce n'est pas le vieillissement en soi, mais plutôt le vieillissement mal préparé, au niveau individuel comme à l'échelle de la collectivité, qui peut transformer la vieillesse en fardeau. Le problème majeur provient en réalité de l'attitude de la société à l'endroit des personnes vieillissantes et du manque d'adaptation du milieu aux besoins particuliers des aînés ».*<sup>537</sup>

Les personnes âgées ont beaucoup à nous apprendre, tirons donc des leçons ! Ne serait-il d'ailleurs pas temps d'ouvrir les yeux et d'agir en ce sens, surtout dans une société vieillissante dans laquelle l'espérance de vie ne cesse de croître ! Dans la normalité des choses, nous serons tous des personnes âgées un jour. Ne souhaitons-nous pas être traités avec égard et humanisme nous aussi ?

---

<sup>537</sup> Ministère de la Santé et des Services sociaux, *La Politique de la santé et du bien-être*, Gouvernement du Québec, 1998, p. 119, en ligne : [http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/1992/92\\_713.pdf](http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/1992/92_713.pdf) [consulté le 14 janvier 2018]

## BIBLIOGRAPHIE

### LEGISLATION

*Charte des droits et libertés de la personne*, R.L.R.Q., c. C-12.

*Code civil du Québec*, R.L.R.Q., c. CCQ-1991.

*Code de déontologie des ergothérapeutes*, R.L.R.Q., c. C-26, r. 113.01,

*Code de déontologie des infirmières et infirmiers*, R.L.R.Q., c. I-8, r. 9.

*Code de déontologie des infirmières et infirmiers auxiliaires*, R.L.R.Q., c. C-26, r. 153.1.

*Code de déontologie des médecins*, R.L.R.Q., c. M-9, r. 17

*Code de déontologie des membres de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec*, R.L.R.Q., c. C-26, r. 286.

*Code des professions*, R.L.R.Q., c. C-26.

*Loi médicale*, R.L.R.Q., c. M-9.

*Loi sur la protection de la jeunesse*, R.L.R.Q., c. P-34.1.

*Loi sur le curateur public*, R.L.R.Q., c. C-81.

*Règlement d'application de la Loi sur le curateur public*, R.L.R.Q., c. C-81, r. 1

*Loi sur les normes du travail*, R.L.R.Q. c. N-1.1.

*Loi sur les services à la famille*, L.N.B. 1980, c. F-2.2.

*Loi sur les services de santé et les services sociaux*, R.L.R.Q., c. S-4.2.

*Loi visant à enrayer la maltraitance des personnes vulnérables hébergées dans le réseau de la santé et des services sociaux*, projet de loi no. 399 (présentation – 10 octobre 2013), 1<sup>re</sup> session 40<sup>e</sup> légis. (QC).

*Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, projet de loi no. 115 (présentation – 19 octobre 2016), 1<sup>re</sup> session 41<sup>e</sup> légis. (QC).

*Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, R.L.R.Q., c. L-6.3.

*Règlement sur le traitement des plaintes et la procédure applicable aux enquêtes de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse*, R.L.R.Q., c. C-12, r. 5.

Québec, Assemblée nationale, *Journal des débats*, 1<sup>re</sup> session, 35<sup>e</sup> légis., Vol. 34-69, 22 juin 1995.

Québec, Assemblée nationale, *Journal des débats*, 1<sup>re</sup> session, 40<sup>e</sup> légis., Vol. 43-80, 10 octobre 2013.

Québec, Assemblée Nationale, *Journal des débats*, 1<sup>re</sup> session, 41<sup>e</sup> légis., Vol. 44-197, 19 octobre 2016.

Québec, Assemblée nationale, *Journal des débats*, 1<sup>re</sup> session, 41<sup>e</sup> légis., Vol. 44-69, 14 mars 2017.

## JURISPRUDENCE

*Alberta (Information and Privacy Commissioner) c. University of Calgary*, [2016] 2 R.C.S. 555 (C.S.C.)

*Béliveau St-Jacques c. Fédération des employées et employés*, [1996] 2 R.C.S. 345.

*Centre hospitalier de l'Université de Montréal c. P.S.*, [2016] Q.C.C.S. 6767.

*Commission des droits de la personne c. Brzowski*, [1994] R.J.Q. 1447 (T.D.P.Q.).

*Commission des droits de la personne du Québec c. Coutu*, [1992] R.J.Q. 537 (T.D.P.Q.).

*Commission des droits de la personne du Québec c. Coutu*, [1995] R.J.Q. 1628 (T.D.P.Q.).

*Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Succession Duhaime) c. Satgé*, 2016 CanLII 12 (T.D.P.Q.).

*Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Monty) c. Gagné*, 2002 CanLII 6887 (QC TDP).

*Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Robitaille*, 2014 CanLII 2 (T.D.P.Q.).

*Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Végiard) c. Jean*, 2016 CanLII 1 (T.D.P.Q.).

*Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Vallée*, [2003] R.J.Q. 2009 (T.D.P.Q.).

*Flibotte c. Flibotte*, 2015 CanLII 1163 (Q.C.C.S.).

*Infirmières et infirmiers (Ordre professionnel des) c. Boily*, 2016 CanLII 72495 (C.D.O.I.I.Q.).

*Québec (Curateur public) c. Syndicat national des employés de l'hôpital St-Ferdinand*, [1996] 3 RCS 211 (C.S.S.).

*R. c. Poupart*, 2010 CanLII 1956 (Q.C.C.A.).

*R. c. Poupart*, 2011 CanLII 7610 (Q.C.C.S.).

*Sanchez Alvarez c. K-Tech Consultants inc.*, 2017 CanLII 1159 (Q.C.T.A.T.).

*Smith c. Jones*, [1999] 1 R.C.S. 455 (C.S.C.).

*Turcotte c. Turcotte*, 2012 CanLII 645 (Q.C.C.A.).

*Vallée c. Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse)*, [2005] R.J.Q. 961 (Q.C.C.A.).

## DOCTRINE – MONOGRAPHIE

Beaulieu, Marie, « Maltraitance des personnes âgées », dans Marcel Arcand et Réjean Hébert (dir.), *Précis pratique de gériatrie*, St-Hyacinthe, Edisem / Maloine, 2007, p. 1145-1150.

Beaulieu, Marie, Roxane Leboeuf et Raymonde Crête, « La maltraitance matérielle ou financière des personnes âgées – un état des connaissances » dans R. Crête, I. Tchotourian et M. Beaulieu (eds.), *L'exploitation financière des personnes âgées: prévention, résolution et sanction*, Coll. « CÉDÉ », Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2015, p. 3-122.

Champagne, Mélanie, et Eric-Alain Laville-Parker, « Le dossier du patient et les renseignements de santé », dans Mélanie Bourassa Forcier et Anne-Marie Savar (dir.) *Droit et politiques de la santé*, Lexis Nexis, 2014.

Crête, Raymonde, Martin Côté et al., « Les mesures de signalement des situations d'exploitation financière ou matérielle des personnes adultes vulnérables aux États-Unis, au Royaume-Uni, en Australie, en France, en Belgique et au Canada », dans R. Crête, I. Tchotourian et M. Beaulieu (eds.), *L'exploitation financière des personnes âgées: prévention, résolution et sanction*, Coll. « CÉDÉ », Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2015, p. 123-342.

Crête, Raymonde, Ivan Tchotourian et Marie Beaulieu, *L'exploitation financière des personnes âgées: prévention, résolution et sanction*, Coll. « CÉDÉ », Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2015, 510 pages.

Deleury, Edith, et Dominique Goubau. *Le droit des personnes physiques*, 5e édition. Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2014.

Drapeau, Maurice, *Contre l'exploitation des personnes âgées ou handicapées*, Montréal, Wilson & Lafleur, 2014, 148 pages.

Gaudreault-DesBiens, Jean-François, et Diane Labrèche, *Le contexte social du droit dans le Québec contemporain: l'intelligence culturelle dans la pratique des juristes*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2009, 299 pages.

Lefrançois, Richard, « Sociologie du vieillissement », dans Marcel Arcand et Réjean Hébert (dir.), *Précis pratique de gériatrie*, St-Hyacinthe, Edisem / Maloine, 2007, p. 48-57.

Edwards, Peggy, *Mauvais traitements envers les aînés au Canada analyse comparative entre les sexes*. Ottawa, Agence de santé publique du Canada, 2012.

Philips-Nootens, Suzanne, Pauline Lesage-Jarjoura, et Robert P. Kouri, *Éléments de responsabilité civile médicale*, 3e édition, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2007.

Simard, Robert et Roxanne Leboeuf, « Rôles et enjeux liés à l'intervention auprès des personnes âgées victimes d'exploitation financière », dans Raymonde Crête, Ivan Tchotourian et Marie Beaulieu (dir.), *L'exploitation financière des personnes âgées: prévention, résolution et sanction*, Coll. « CÉDÉ », Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2015.

## DOCTRINE – ARTICLES DE REVUE ET OUVRAGES COLLECTIFS

Allard, France. « La capacité juridique », dans Collection de droit 2010-2011, École du Barreau du Québec, vol. 3, *Personnes, famille et successions*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2006, p. 43-58.

Allard, France, « La Charte des droits et libertés de la personne et le Code civil du Québec : deux textes fondamentaux du droit civil québécois dans une relation d'*harmonie ambiguë* » (2006) *La revue du Barreau*, numéro thématique hors-série : « La Charte québécoise : origines, enjeux et perspectives », p. 33-80.

Assemblée mondiale sur le vieillissement, « Rapport de la deuxième Assemblée mondiale sur le vieillissement (Madrid, 8-12 avril 2002) », New York, Nations Unies, 2002.

Baker, Margaret W, « Elder Mistreatment: Risk, Vulnerability, and Early Mortality », (2017) *Journal of the American Psychiatric Nurses Association* 12-6, p. 313-21.

Beaulieu, Marie, « Contrer la maltraitance envers les personnes âgées au Québec - Bilan historique des politiques publiques et inventaire des principales actions », (2012) *Risques & Qualité* 9-4.

Beaulieu, Marie, « EN MAINS : Enjeux éthiques, Maltraitance, Aînés, Intervention, Scénarios », Toronto, Initiative nationale pour le soin des personnes âgées (NICE), 2010, en ligne : <[http://www.nicenet.ca/files/En\\_Mains.pdf](http://www.nicenet.ca/files/En_Mains.pdf)>.

Beaulieu, Marie, « Réagir face aux mauvais traitements en institution: Une responsabilité individuelle et collective », (1994) *Gérontophile* 16-4, p. 35-40.

Beaulieu, Marie, Marie-Ève Bédard, et Roxane Leboeuf, « L'intimidation envers les personnes âgées : un problème social connexe à la maltraitance ? », (2016) *Service social* 62-1: p. 38-56.

Beaulieu, Marie, et Johannie Bergeron-Patenaude, « La maltraitance envers les aînés: changer le regard », Québec, Pul Diffusion, 2012.

Beaulieu, Marie, Raymonde Crête, et Ivan Tchotourian, « L'exploitation financière des personnes âgées, Synthèse du colloque interdisciplinaire de mai 2013 », (2014) *Bulletin de droit économique* 1, p. 12-19.

Beaulieu, Marie, et Marie Crevier, « Quand l'âgisme mène à considérer les personnes âgées comme étant vulnérables et sujettes à maltraitance », (2013) *Vie et vieillissement* 11-1, p. 5-11.

Beaulieu, Marie et Marie Crevier, « Contrer la maltraitance et promouvoir la bientraitance des personnes âgées. Regard analytique sur les politiques publiques au Québec », (2010/2) *Gérontologie et société* 33-133.

Beaulieu, Marie, et Roxane Leboeuf, « La maltraitance envers les personnes âgées en milieu d'hébergement. État de situation sur sa prise en charge et mise en perspective d'une approche visant le signalement obligatoire - Sommaire exécutif », *Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées*, janvier 2015.

Beaulieu, Marie, Caroline Pelletier, Marie-Ève Manseau-Young, et Charmaine Spencer. « A-t-on besoin d'une loi de signalement obligatoire de la maltraitance envers les aînés en milieu d'hébergement au Québec? », (2016) *Vie et vieillissement* 13-4, p. 11-22.

Beaulieu, Marie, et Suzanne Philips-Nootens, « La détermination de l'incapacité de la personne âgée au carrefour des disciplines : le défi du respect de l'autonomie », dans Service de la formation continue, Barreau du Québec, vol. 378, *La protection des personnes vulnérables*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2014, p. 143-67.

Bédard, Marie-Ève, Éric Gagnon, et Marie Beaulieu. « Quand l'âgisme mène à considérer les personnes âgées comme étant vulnérables et sujettes à maltraitance », (2016) *Vie et vieillissement* 13-4, p. 37.

Berg, N, M Beaulieu, M Oudewater, D Langhendries, et D Giet. « La maltraitance envers les personnes âgées: quelques éléments pour la pratique médicale ». (2014) *Rev Med Liege*, sect. 69 (5-6).

Bernard, Claire, « Le droit des personnes âgées d'être protégées contre l'exploitation nature et portée de l'article 48 de la Charte des droits et libertés de la personne » dans *L'exploitation des aînés : problématique et pistes de solutions*, Montréal, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, 2005.

Bernard, Claire, Alberte Ledoyen, Jennifer Stoddart, et Marc-André Dowd, *L'exploitation des personnes âgées : vers un filet de protection resserré: rapport de consultation et recommandations*, Montréal, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, 2001.

Bernheim, Emmanuelle. « Repenser la vulnérabilité sociale en termes d'égalité réelle : une contribution des droits de la personne », dans Service de la formation continue, Barreau du Québec, vol. 330, *La protection des personnes vulnérables*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2011, p. 189.

Bizzini, Lucio, et Charles-Henri Rapin. « L'âgisme. Une forme de discrimination qui porte préjudice aux personnes âgées et prépare le terrain de la négligence et de la violence », (2007) *Gérontologie et société* 123, p. 263-278.

Marie-Pascale Boudreault, « La prévention des abus résultant des donations avant le placement des personnes âgées en centre d'hébergement », (2016) *Revue générale de droit* 46, p. 305-340.

Boulet, Denise, « Contentions: quand la protection devient un piège, à qui la faute? », dans Service de la formation continue, Barreau du Québec, vol. 200, *Responsabilités et mécanisme de protection*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2004, p. 129-161.

Boulet, Denise, « La protection due à l'ascendant âgé, une obligation à sens unique? », dans Service de la formation continue, Barreau du Québec vol. 219, *Famille et protection*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2005, p. 335-375.

Boulet, Denise, « L'article 270 C.c.Q. et ses effets : la fin justifie-t-elle les moyens? », dans Service de la formation continue, Barreau du Québec, vol. 409, *La protection des personnes vulnérables*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2016, p. 119-176.

Burczycka, Martha, et Shana Conroy, « La violence familiale au Canada : un profil statistique, 2016 », (2018) *Juristat* no 85-002X (17 janvier 2018).

Caux, Chantal, « Le consentement aux soins en contexte d'intervention psychosociale : état des connaissances et réflexions, dans La protection des personnes vulnérables (2011) », dans Service de la formation continue, Barreau du Québec, vol. 330, *La protection des personnes vulnérables*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2011, p. 217-36.

Crête, Raymonde, et Marie-Hélène Dufour, « L'exploitation des personnes âgées : pour un élargissement des dérogations au secret professionnel », (2016) *Revue générale de droit* 46, p. 397-462.

Crevier M., R. Leboeuf, C. Pelletier et M. Beaulieu, « Qu'est-ce que la maltraitance envers les personnes âgées ? Quelques pistes pour la reconnaître et agir ». *Société Alzheimer de l'Estrie*, Sherbrooke (17 septembre 2015), en ligne : <[http://alzheimer.ca/sites/default/files/Files/chapters-qc/estrie/Pr%C3%A9sentation\\_MaltraitanceA%C3%AEn%C3%A9s\\_ChambreRecherche\\_17sept2015.pdf](http://alzheimer.ca/sites/default/files/Files/chapters-qc/estrie/Pr%C3%A9sentation_MaltraitanceA%C3%AEn%C3%A9s_ChambreRecherche_17sept2015.pdf)>

Deschamps, Pierre, « L'État doit-il s'occuper ou se préoccuper des personnes vulnérables ? » dans Collection de droit 2010-2011, École du Barreau du Québec, vol. 13, *Justice, société et personnes vulnérables*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2010.

Dowd, Marc-André, « L'exploitation des personnes âgées ou handicapées : où tracer les limites de l'intervention de l'État? », dans Service de la formation continue, Barreau du Québec, vol. 182, *Pouvoirs publics et protection*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2003, p. 55-83.

Dufour, Marie-Hélène, « Définitions et manifestations du phénomène de l'exploitation financière des personnes âgées », (2014) *Revue générale de droit* 44-2, p. 235-304.

Dussault, Yves D, « Divulguer des renseignements confidentiels en vue de protéger des personnes » dans Service de la formation permanente du Barreau du Québec, vol. 212, *Développements récents en droit de l'accès à l'information*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2004, p. 141-162.

Emerson, Scott, Linda Allan, et James A. Johnson, « La nature de l'âgisme chez les jeunes adultes : accent sur les différences individuelles », (2013) *Vie et vieillissement* 11-2, p. 5-11.

Fournier, Anne, Sarita Israël, Marie-Ève Manseau-Young, *Politique-type pour contrer la maltraitance envers les résidents en milieu d'hébergement et de soins de longue durée*, Montréal, CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal, 2016.

Fournier, Anne, Maryse Soulières, Cindy Starnino, Sarita Israël, et Nathalie Cortez. *Guide de réflexion, d'autoévaluation et de révision des politiques/procédures pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées en CHSLD*, Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale, Montréal, CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal, 2016.

Giroux, Dominique, « L'évaluation clinique de l'inaptitude par les professionnels de la santé et des services sociaux : un défi comportant de nombreux enjeux! », dans Service de la formation continue, Barreau du Québec, vol. 393, *La protection des personnes vulnérables*, Cowansville: Éditions Yvon Blais, 2015, p. 35-59.

Guay, Hélène, « Abus et maltraitance envers les aînés: quel est l'apport du droit? », (2014) *Barreau du Québec*, La revue du Barreau 73, p. 263-317.

Guay, Hélène, « Lutte contre la maltraitance des aînés : quelques exemples de moyens légaux à l'extérieur du Québec », (2016) *Vie et vieillissement* 13-4, p. 5-10.

Hurst, Samia, P. Bodenmann, H. Wolff et C. Madrid, « Protéger les personnes vulnérables : une exigence éthique à clarifier », (2013) *Rev Med Suisse* 9, p. 1054-1057

Lagacé, Martine, « Le visage changeant de l'âgisme? Réflexions critiques. », (2013) *Vie et vieillissement* 11-1, p. 25-30.

Ménard, Jean-Pierre, « Le projet de loi 115 pour lutter contre la maltraitance : quels impacts sur la maltraitance systémique dans le système de santé », dans *La protection des personnes vulnérables*, Service de la formation continue, Barreau du Québec, vol. 424, Cowansville: Éditions Yvon Blais, 2017, p. 179-227.

Ménard, Jean-Pierre, « Les soins de longue durée et l'hébergement des personnes âgées en perte d'autonomie : un processus qui brime les droits des aînés, dans *La protection des personnes*



vulnérables », dans Service de la formation continue, Barreau du Québec, vol. 409, *La protection des personnes vulnérables*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2016, p. 285-313.

Morin, Christine, « La progression de la Charte québécoise comme instrument de protection des personnes âgées », dans Le Tribunal des droits de la personne: 25 ans d'expérience en matière d'égalité », dans Service de la formation continue, Barreau du Québec, vol. 405, *Droits et libertés - Application des chartes*, Cowansville: Éditions Yvon Blais, 2015, p. 179-227.

Morin, Christine, « Libéralités et personnes âgées : entre autonomie et protection », (2013) *McGill Law Journal / Revue de droit de McGill* 59-1, p. 141-64.

Morin, Christine, et Marie Beaulieu. « Le respect de l'autonomie de la personne âgée : un principe garanti par le droit Québécois », (2015) *Vie et vieillissement* 13-1, p. 5-8.

Morin, Christine, Frédéric Levesque, et Louis Turgeon-Dorion, « L'article 48 de la Charte québécoise et le Code civil du Québec pour contrer l'exploitation de la personne âgée : pour une lecture harmonieuse », (2016) *Revue générale de droit* 46: 51-97

Paquet, Marie-Nancy, « La prise en compte de la vulnérabilité par le réseau sociosanitaire québécois », dans Collection de droit 2008-2009, École du Barreau du Québec, vol. 13, *Justice, société et personnes vulnérables*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2008.

Pelletier, Caroline, et Marie Beaulieu, « La maltraitance commise par des proches envers les aînés hébergés : émergence d'une problématique peu documentée », (2014) *Vie et vieillissement* 11-3, 35-36.

Philips-Nootens, Suzanne, « Entre secret professionnel et protection de l'aîné vulnérable : un dilemme pour le notaire ? », (2011) 1 C.P. du N. 213.

Riendeau, A. et M. Beaulieu, « Intervenir pour contrer la maltraitance envers les aînés vivant à domicile : glossaire des 15 principaux enjeux identifiés au Québec », *Vie et vieillissement*, (2013) 11-2, p. 36-41.

Rioux, Yolaine, *Le signalement dans la Loi sur la santé publique : notions juridiques, scientifiques et éthiques entourant le signalement et les interventions de santé publique en découlant*, essai de maîtrise en droit de la santé, Faculté de droit, Université de Sherbrooke, 2007.

Rossi, Catherine, Jennifer Grenier, Raymonde Crête, et Alexandre Stylios, « L'exploitation financière des personnes âgées au Québec : le point de vue des professionnels », (2016) *Revue générale de droit* 46: 99-153.

Roulet Schwab, Delphine, Micaela Varini, Nadja Eggert, et François Matt, « Maltraitance et violence envers les aînés en Suisse romande : regards croisés sur le recours à la loi à partir des réflexions d'un conseil d'éthique », (2016) *Vie et vieillissement* 13-4 : p. 31-36.

Sabourin, Frédérique. « L'arrêt Vallée de la Cour d'appel: commentaire de la Charte québécoise à la rescousse du Code civil en matière d'exploitation des personnes âgées ». (2005) *Revue de Droit: Université de Sherbrooke* 36-1/2, p. 09-26.

Stoddart, Jennifer, « L'exploitation au sens de l'article 48 de la Charte des droits et libertés de la personne », dans Service de la formation permanente, Barreau du Québec, *Développements récents en droit familial*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 1995, p. 151-175.

Thivierge, Daphné-Maude, *L'ainé vulnérable et la maltraitance à domicile : une problématique complexe*, essai de maîtrise en droit de la santé, Faculté de droit, Université de Sherbrooke, 2012.

Veilleux, Anne-Marie, « Le constat de l'incapacité à consentir aux soins : par qui et comment? », dans Service de la formation continue, Barreau du Québec, vol. 344, *La protection des personnes vulnérables*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2012, p. 1-34.

Yon, Yongjie, Christopher R. Mikton, Zachary D. Gassoumis, et Kathleen H. Wilber. « Elder Abuse Prevalence in Community Settings: A Systematic Review and Meta-Analysis », (2017) *The Lancet. Global Health* 5-2: p. e147-156.

## DOCTRINE – DOCUMENTS GOUVERNEMENTAUX

Agence de la santé publique du Canada, *Mauvais traitements envers les aînés*, 6 juin 2011, Ottawa, Gouvernement du Canada.

Commission des relations avec les citoyens à l'Assemblée Nationale, *Étude détaillée d'un projet de loi n° 115, Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, Québec, Gouvernement du Québec, 2017.

Commission des relations avec les citoyens à l'Assemblée Nationale, *Consultations particulières à l'égard du projet de loi n° 115, loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, 635<sup>e</sup> séance, Québec, Gouvernement du Québec, 13 janvier 2017.

Commission de la santé et des services sociaux à l'Assemblée Nationale, *Auditions publiques dans le cadre de consultations particulières sur les conditions de vie des adultes hébergés en centre d'hébergement et de soins de longue durée*, Québec, Gouvernement du Québec, janvier-février 2014.

Commission de la santé et des services sociaux à l'Assemblée Nationale, *Les conditions de vie des adultes hébergés en centre d'hébergement et de soins de longue durée – Observations, conclusions et recommandations*, Direction des travaux parlementaires de l'Assemblée nationale du Québec, juin 2016.

Curateur public, *Rapport annuel de gestion 2015-2016*, Québec, Gouvernement du Québec, 2016.

Curateur public, *Plan stratégique 2016-2021*, Québec, Gouvernement du Québec, 2016.

Curateur public, « Liste des renseignements à fournir lors d'un signalement », Québec, Gouvernement du Québec, en ligne : <http://www.curateur.gouv.qc.ca/cura/fr/outils/joindre/signalements.html>.

Curateur public, « La dénonciation de la maltraitance envers les personnes incapables est-elle obligatoire? », Québec, Gouvernement du Québec (28 janvier 2018), en ligne : <http://www.curateur.gouv.qc.ca/cura/fr/outils/nouvelles/20180126.html>.

Curateur public, *Politique sur le cheminement des signalements*, Québec, Publications du Québec, 2001.

Emploi et Développement Social Canada, « Les mauvais traitements envers les aînés, il est temps d'ouvrir les yeux », Ottawa, Gouvernement du Canada, 2009, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/campagne/mauvais-traitements-aines/ouvrir-yeux.html>

Gendarmerie Royale Canadienne, *Contrer les mauvais traitements envers les aînés*, Ottawa, Gouvernement du Canada (12 juin 2012), en ligne : <http://www.bdso.gouv.qc.ca/docs-ken/vitrine/vieillesse/index.html>

Gouvernement du Québec, Banque de données des statistiques officielles sur le Québec, « Vieillesse: réalités sociales, économiques et de santé », en ligne : <http://www.bdso.gouv.qc.ca/docs-ken/vitrine/vieillesse/index.html>

Gouvernement du Québec, Gestion de la présence au travail – Assurance salaire, Québec, Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2015, en ligne : <http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2015/15-502-02W.pdf>

Gouvernement du Québec, « Règlement concernant les modalités d'utilisation de mécanismes de surveillance par un usager hébergé dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée », *Gazette officielle du Québec* No 41 (11 octobre 2017).

Gouvernement du Québec, « Mise en œuvre d'une procédure d'intervention sociojudiciaire pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées - Entente sociojudiciaire Mauricie-Centre-du-Québec - Bilan du projet pilote la famille en valeur », Québec, Publications du Québec, 2017, en ligne : <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/Bilan-entente-socio-Mauricie.pdf>

Institut de la statistique du Québec, *Enquête québécoise sur les limitations d'activités, les maladies chroniques et le vieillissement : méthodologie et description de la population visée*, Québec, Gouvernement du Québec, 2013.

Institut national de santé publique du Québec, *Recherche des cas de maltraitance envers des personnes âgées par des professionnels de la santé et des services sociaux en première ligne*, Québec, Gouvernement du Québec, juin 2013.

Institut de la statistique du Québec, *Démographie - Le bilan démographique du Québec, Édition 2017*, Gouvernement du Québec, décembre 2017.

Institut de la statistique du Québec, *Espérance de vie à la naissance et à 65 ans selon le sexe, Québec de 1975-1977 à 2016* (28 février 2018).

Lefebvre, Chantal. *Un portrait de la santé des Québécois de 65 ans et plus*, Québec, Institut national de santé publique, 2003.

Ministère de la famille, « Signalement obligatoire de certaines situations de maltraitance » (Animation vidéo), Québec, Gouvernement du Québec, 31 mai 2017, en ligne : <https://www.youtube.com/watch?v=IgRO5wp0P0A>.

Ministère de la famille, « Modalités de vie, d'habitation et de transport », Québec, Gouvernement du Québec (21 mars 2018), en ligne : <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/aines/chiffres-aines/Pages/modalites-vie-habitation-transport.aspx>.

Ministère de la famille, « Qu'est-ce qu'une municipalité amie des aînés? », Québec, Gouvernement du Québec, 2012, en ligne : <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/aines/mada/Pages/index.aspx>.

Ministère de la famille, « Les personnes âgées de 65 ans ou plus : données populationnelles », Québec, Gouvernement du Québec (21 mars 2018), en ligne : <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/aines/chiffres-aines/Pages/personnes-agees-65-plus-donnes.aspx>.

Ministère de la famille, « Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées », Québec, Gouvernement du Québec (7 février 2018), en ligne : <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/entente-cadre-nationale.pdf>.

Ministère de la famille, « Signature de l'Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées », Communiqué de presse, Québec, Gouvernement du Québec (7 février 2018), en ligne : <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/ministere/centre-presse/Nouvelles/Pages/nouvelle-2018-02-07.aspx>.

Ministère de la famille et des aînés. *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées: 2010-2015*. Québec, Gouvernement du Québec, 2010.

Ministère de la famille et des aînés, *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022*, Québec, Gouvernement du Québec, 2017.

Ministère de la famille et des aînés. *Vieillir et vivre ensemble chez soi, dans sa communauté, au Québec*. Québec, Gouvernement du Québec, 2012.

Ministère de la justice, « La violence familiale », Ottawa, Gouvernement du Canada (26 juillet 2017), en ligne : <<http://canada.justice.gc.ca/fra/jp-cj/vf-fv/apropos-about.html>>

Ministère de la justice, « Que puis-je faire ? », Ottawa, Gouvernement du Canada, en ligne : <<http://canada.justice.gc.ca/fra/pr-rp/jp-cj/vf-fv/mai-eaw/p9.html>>

Ministère de la Justice, Brochure « La maltraitance des aînés est inacceptable », Ottawa, Gouvernement du Canada, 2011, en ligne : <<http://canada.justice.gc.ca/fra/pr-rp/jp-cj/vf-fv/mai-eaw/pdf/mai-eaw.pdf>>.

Ministère de la santé et des services sociaux, *Chez soi: le premier choix : la politique de soutien à domicile*, Québec, Gouvernement du Québec, 2003.

Ministère de la santé et des services sociaux, *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées*, 1<sup>re</sup> édition, Québec, Gouvernement du Québec, 2013.

Ministère de la santé et des services sociaux, *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées: partenaires multisectoriels*, 2<sup>e</sup> édition, Québec, Gouvernement du Québec, 2016.

Ministère de la santé et des services sociaux, *Orientations ministérielles sur les services offerts aux personnes âgées en perte d'autonomie*, Québec, Gouvernement du Québec, 2001.

Ministère de la santé et des services sociaux, *Rapport 2016-2017 sur les incidents et accidents survenus lors de la prestation de soins de santé et de services sociaux au Québec*, Québec, Gouvernement du Québec, 2017.

Ministère de la santé et services sociaux. *Un défi de solidarité les services aux aînés en perte d'autonomie: plan d'action 2005-2010*, Québec, Gouvernement du Québec, 2005.

Ministère de la santé et des services sociaux, *Un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en CHSLD – Orientations Ministérielles*, Québec, Publications du Québec, octobre 2003.

Pottie Bunge, Valérie et Daisy Locke, « La violence familiale au Canada : un profil statistique », Ottawa, Statistique Canada, 2000, p. 29-33.

Protecteur du citoyen, *Rapport annuel d'activités 2009-2010*, Québec, Publications du Québec, 2010.

Protecteur du citoyen, *Rapport annuel d'activités 2014-2015*, Québec, Publications du Québec, 2015.

Protecteur du citoyen, *Rapport annuel d'activités 2015-2016*, Québec, Publications du Québec, 2016.

Protecteur du citoyen, *Rapport annuel d'activités 2016-2017*, Québec, Publications du Québec, 2017.

Statistique Canada, « Âge et sexe – Faits saillants en tableaux, Population selon les grands groupes d'âge et le sexe, pour les deux sexes », Recensement de 2016, Ottawa, Gouvernement du Canada (17 avril 2018), en ligne : <<http://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2016/dp-pd/hlt-fst/as/Tableau.cfm?Lang=F&T=21>>.

Vérificateur Général du Québec, *Rapport pour l'année 2012-2013 - Personnes âgées en perte d'autonomie Services d'hébergement, Vérification de l'optimisation des ressources*, 2012, Québec, Gouvernement du Québec.

## MÉMOIRES

Alliance québécoise des citoyens hébergés, *Avis sur le projet de loi 115*, mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 », Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017).

Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées, *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeur en situation de vulnérabilité - Mémoire de l'AQRIPH*, mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 », Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017).

Association des établissements privés conventionnés, *Mémoire sur le projet de loi n° 115*, mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 », Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017).

Association des groupes d'intervention en défense des droits en santé mentale du Québec, *Mémoire de l'AGIDD-SMQ*, mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 », Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017).

Association des ressources intermédiaires d'hébergement du Québec, *Mémoire de l'ARIHQ*, mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 », Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017).

Association des retraitées et des retraités de l'éducation et des autres services publics du Québec, *La maltraitance des aînés : un enjeu de société à prioriser*, mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 », Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017).

Association du Québec pour l'intégration sociale, *Avis de l'Association du Québec pour l'intégration sociale concernant le projet de loi 115*, mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 », Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017).

Association pour la défense des personnes et des biens sous curatelle publique, *La maltraitance institutionnelle méconnue et mal encadrée*, mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 », Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017).

Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées, *Le Québec a besoin d'un message social important : "Non à l'abus et la maltraitance envers les aînés!"*, mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 », Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017).

Association québécoise des retraités(e)s des secteurs public et parapublic, *Maltraitance des aînées au Québec: Le PL115 et la dénonciation de cas d'actes de maltraitance*, mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 », Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017).

Barreau du Québec, *Mémoire du Barreau du Québec - Projet de loi n°115, Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 », Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017).

Bérard, Luce S., *Mémoire bref relatif à la maltraitance des aînés*, mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 », Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017).

Carpe Diem Centre de ressources Alzheimer, *Agir pour la bientraitance afin de lutter contre la maltraitance - Mémoire présenté dans le cadre du projet de loi n°115*, mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 », Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017).

Carrefour sécurité en violence conjugale et Regroupement des maisons pour femmes victimes de violence conjugale, *Le projet de loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité - Une occasion de mieux protéger toutes les personnes dont la vie et la sécurité est menacée*, mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 », Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017).

Centrale des syndicats du Québec, *S'assurer que les grands principes se traduisent en interventions efficaces - Mémoire présenté à la Commission des relations avec les citoyens dans le cadre des consultations particulières et des auditions publiques sur le projet de loi n°115*, mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 », Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017).

Chaire de recherche Antoine-Turmel sur la protection juridique des aînés, *Mémoire de la Chaire de recherche Antoine-Turmel sur la protection juridique des aînés - Projet de loi n°115, Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et

auditions publiques sur le projet de loi n° 115 », Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017).

Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées, *Mémoire sur le projet de loi n°115*, mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 », Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017).

Chambre des notaires, *Mémoire sur le projet de loi n°115, Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 », Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017).

Collège des médecins, *Le projet de loi n°115 - Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 », Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017).

Commission d'accès à l'information, *Le projet de loi n°115 - Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* », mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 », Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017).

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, *Mémoire à la Commission des relations avec les citoyens de l'Assemblée nationale - Projet de loi n°115, Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 », Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017).

Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec, *Mémoire concernant le projet de loi n°115 - Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 », Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017).

Confédération des syndicats nationaux, *Mémoire présenté par la CSN à la Commission des relations avec les citoyens sur le projet de loi n°115*, mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 », Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017).>.

Conférence des Tables régionales de concertation des aînés du Québec, *Le projet de loi n°115 - Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 », Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017).

Conseil interprofessionnel du Québec, *Mémoire sur le projet de loi n°115 visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*,



mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 », Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017).

Conseil pour la protection des malades, *Mémoire du conseil pour la protection des malades sur le projet de loi 115*, mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 », Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017).

Curateur public du Québec, *Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n°115*, mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 », Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017).

Fédération des Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes, *De l'accompagnement à la lutte contre la maltraitance: une responsabilité collective et une approche personnalisée*, mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 », Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017).

Fédération interprofessionnelle de la santé du Québec. « Mémoire - Projet de loi n°115 ». Mémoires déposés lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 ». Commission des relations avec les citoyens, (17 janvier 2017).

Le Protecteur du citoyen, *Projet de loi n°115 - Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 », Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017).

Lévesque, Richard, *Projet d'entente sociojudiciaire déployé en Mauricie et au Centre-du-Québec dans le cadre des consultations particulières et des auditions publiques sur le projet de loi n°115*, mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 », Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017)

Manseau-Young, Marie-Eve, Sylvie Bouchard, Xenocostas Spyridoula, et Mélanie Couture, *Mémoire de la Ligne Aide Abus Aînés présenté dans le cadre de la consultation sur le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022*, mémoire présenté lors du mandat « Consultation sur le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022 », Québec, Ministère de la Famille, 2016.

Ménard, Jean-Pierre, *Projet de loi n°115*, mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 », Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017).

Morin, Christine, et Katherine Champagne, *Mémoire de la Chaire de recherche Antoine-Turmel sur la protection juridique des aînés*, mémoire présenté lors du mandat « Consultation sur le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022 », Québec, Ministère de la Famille, 2016.

Office des personnes handicapées du Québec, *Projet de loi n°115 : loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 », Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017).

Ordre des comptables professionnels agréés du Québec, *Mémoire présenté à la Commission des relations avec les citoyens dans le cadre des consultations particulières et des auditions publiques sur le projet de loi n°115*, mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 », Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017).

Ordre des ergothérapeutes du Québec, *Commentaires de l'Ordre des ergothérapeutes du Québec concernant le projet de loi n°115*, mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 », Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017).

Ordre des infirmières et infirmiers du Québec, *Commentaires relatifs au projet de loi n°115* mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 », Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017).

Ordre des psychologues du Québec, *Projet de loi n° 115 mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115*, Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017).

Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec. *Mémoire sur le projet de loi n°115 visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 », Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017).

Pagé, Michel, *Éléments d'un mémoire à la commission parlementaire sur le projet de loi contre la maltraitance envers les aînés* mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 », Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017).

Regroupement des Commissaires aux plaintes et à la qualité du Québec, *Regroupement des Commissaires aux plaintes et à la qualité du Québec – Mémoire*, mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 », Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017).

Regroupement provincial des comités des usagers, *Le RPCU et le projet de loi n°115*, mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 », Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017).

Regroupement québécois des résidences pour aînés, *Mémoire du RQRA - Commentaires sur le projet de loi n° 115*, mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 », Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017).

Réseau des entreprises d'économie sociale en aide à domicile, *Projet de loi 115 : le rôle des ÉÉSAAD dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées*, mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 », Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017).

Réseau FADOQ, *Un enjeu en mal de moyens - Avis, maltraitance envers les aînés*, mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 », Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017).

Ville de Montréal et Service de police de la Ville de Montréal. *Mémoire de la ville de Montréal et du service de police de la ville de Montréal*, mémoire déposé lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 », Québec, Commission des relations avec les citoyens (17 janvier 2017).

## AUTRES DOCUMENTS

Association canadienne de protection médicale, « Maltraitance et négligence envers les personnes âgées : intervenir ou respecter le droit des patients à la confidentialité », Obligations et responsabilités, *publié initialement en décembre 2016*, en ligne : <<https://www.cmpa-acpm.ca/fr/advice-publications/browse-articles/2016/elder-abuse-and-neglect-balancing-intervention-and-patients-right-to-confidentiality>>.

Barreau du Québec, « Intervention de l'avocat et du notaire auprès des aînés et des majeurs en situation de vulnérabilité et levée du secret professionnel dans le contexte de la lutte contre la maltraitance envers ces clientèles - Lignes directrices. », 2017, en ligne: <<https://www.barreau.qc.ca/media/1334/lignes-directrices-lutte-maltraitance.pdf>>.

CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal, « Programme Ce n'est pas correct! Voisins, amis et familles présents pour les personnes âgées », Montréal, en ligne : <<https://www.cenestpascorrectqc.org/>>

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, *L'exploitation des personnes âgées. Rapport sur la mise en œuvre des recommandations formulées dans le rapport : vers un filet de protection resserré*, 501<sup>e</sup> séance, COM-501-5.1.2, 21 janvier 2005.

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, *L'obligation de signalement pour les intervenants liés par le secret professionnel*, 405<sup>e</sup> séance, COM-405-5.2.1, 25 octobre 1996.

Commission économique pour l'Europe, *La maltraitance des personnes âgées*, Note d'orientation de la CEE-NU sur le vieillissement No. 14, Octobre 2013.

Daoust-Boisvert, Amélie, et Marie-Lise Rousseau. « Santé: le taux d'assurance salaire a monté en flèche ». *Le Devoir*, 6 mars 2018, en ligne: <<https://www.ledevoir.com/societe/sante/521963/sante-le-taux-d-assurance-salaire-a-monte-en-fleche>>.

Lévesque, Lia, et La Presse canadienne. « Hausse des heures supplémentaires des infirmières à des périodes inhabituelles ». *Le Devoir*, 2 octobre 2017, en ligne : <https://www.ledevoir.com/societe/sante/509403/infirmieres-hausse-surprenante-des-heures-supplementaires>.

Plante, Caroline « Québec lance un plan de 46 M\$ pour contrer la maltraitance envers les aînés, *l'Actualité* », *La Presse canadienne* (15 juin 2017), en ligne : <https://lactualite.com/actualites/2017/06/15/quebec-lance-un-plan-de-46-m-pour-contrer-la-maltraitance-envers-les-aines/>.

Charpentier, Michèle, Maryse Soulières, Marick Bertrand, Sylvie Bouchard, Michèle Charpentier, Claire-Joane Chrysotome, Agnès Florette Noubicier, Lise Montminy, et Daniel Thomas, « Ligne téléphonique provinciale Aide Abus Aînés: analyse de l'implantation et de la pertinence clinique ». Centre de santé et de services sociaux de Cavendish, mars 2012.

Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, « Rapport annuel 2016-2017 sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers de même que le respect de leurs droits », Montréal, CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal, 2017.

Initiative nationale pour le soin des personnes âgées. « Into the light: national survey on the mistreatment of older Canadians 2015 », Toronto, *National Initiative for the Care of the Elderly* (NICE), 2016.

La Presse, « Plus d'aînés que d'enfants au Canada, une première », 29 septembre 2015, en ligne : <http://www.lapresse.ca/vivre/societe/201509/29/01-4904868-plus-daines-que-denfants-au-canada-une-premiere.php>.

Ligne Aide Abus Aînés, « La Ligne Aide Abus Aînés : 7 ans d'écoute et d'aide pour contrer la maltraitance envers les aînés ». Aide Abus Aînés, 29 septembre 2017, en ligne : <http://www.aideabusaines.ca/laligneaideabusaines7ansdecouteetdaidepourcontrerlamaltraitanceenverslesaines/>.

Centre Canadien d'études sur le droit des aînés, *La loi des mauvais traitements et de la négligence envers les aînés : un guide pratique*, Vancouver, Université de Colombie-Britannique, juillet 2011.

McDonald, Lyne, Raza Mirza, Christopher Klinger, Brooke MacDonald, et Amina Hussain. « Services d'aide aux canadiens et canadiennes touchés par les mauvais traitements envers les aînés ». Webinaire CHNET-Works! No 496, 20 juin 2017, en ligne : [http://www.chnet-works.ca/images/stories/06\\_20\\_17\\_FR\\_FINAL.pdf](http://www.chnet-works.ca/images/stories/06_20_17_FR_FINAL.pdf).

Mercure, Philippe. « Quel est le secret des « super-aînés »? » *La Presse+*, 28 septembre 2017, sect. Sciences, en ligne : [http://plus.lapresse.ca/screens/4f8e8f49-a095-42b7-a81f-0e68ef3d740a\\_\\_7C\\_\\_0.html](http://plus.lapresse.ca/screens/4f8e8f49-a095-42b7-a81f-0e68ef3d740a__7C__0.html).

Mikkonen, Juhas, et Dennis Raphael, *Déterminants sociaux de la santé : les réalités canadiennes*, Toronto, École de gestion et de politique de la santé de l'Université York, 2011.

Nations Unies, « Questions thématiques - Les personnes âgées », Organisation des Nations Unies (ONU), 2017, en ligne : <<http://www.un.org/fr/sections/issues-depth/ageing/>>.

Organisation mondiale de la santé, « Augmentation de la maltraitance des personnes âgées: 1 personne sur 6 est touchée. Communiqué de presse. », OMS (14 juin 2017), en ligne : <<http://www.who.int/fr/news-room/detail/14-06-2017-abuse-of-older-people-on-the-rise-1-in-6-affected>>.

Organisation mondiale de la santé, « Programmes et projets - Réseau mondial OMS des villes et des communautés amies des aînés », en ligne : <[http://www.who.int/ageing/projects/age\\_friendly\\_cities\\_network/fr/](http://www.who.int/ageing/projects/age_friendly_cities_network/fr/)>.

Organisation mondiale de la santé, « Rapport mondial sur la violence et la santé », Genève, 2002, en ligne : <[http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/42545/1/9242545619\\_fre.pdf](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/42545/1/9242545619_fre.pdf)>.

Organisation mondiale de la santé, « Thèmes de santé - Vieillissement », en ligne : <<http://www.who.int/topics/ageing/fr>>.

Organisation mondiale de la santé, « Vieillir en restant actif. Cadre d'orientation », Réseau international de Genève sur le vieillissement, 2002, en ligne : <<http://www.who.int/iris/handle/10665/67758>>.

Nations Unies, *Rapport de la deuxième Assemblée mondiale sur le vieillissement, Madrid, 8-12 avril 2002*. New York, Publication des Nations Unies, 2002.

Ricard, Geneviève, et Marie-Claude Fortin. « Événement public : Médicaments et déprescription, Université de Sherbooke ». Étude longitudinale canadienne sur le vieillissement, 29 novembre 2017, en ligne : <<https://www.clsa-elcv.ca/fr/doc/2487>>.

Service public d'éducation et d'information juridiques du Nouveau-Brunswick, *Prévenir la violence et la négligence à l'égard des personnes âgées*, Fredericton, SPEIJ-NB, mai 2009.

Sweat, Rebecca, « Un secret douloureux », société et Culture, Vison.org, Hiver 2007, en ligne : <<http://www.fondation-vision.ch/node/2371>>.